

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaaliala

Sosiaalipalvelutyö

2012

Selja Ylitalo

PALVELUSETELILLÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA

– Asiakkaiden ja yrittäjien näkemyksiä
palvelusetelikäytännöstä ja palvelun laadusta
Turun kotihoidon siivouspalvelussa ja omaishoidon
tuessa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Selja Ylitalo

PALVELUSETELILLÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA

Asiakkaiden ja yrittäjien näkemyksiä palvelusetelikäytännöstä ja palvelun laadusta Turun kotihoidon siivouspalvelussa ja omaishoidon tuessa

Turun kaupungissa on käytössä palveluseteli siivouspalvelussa, omaishoidon tuessa ja lasten päivähoitossa. Palvelusetelimallilla tarkoitetaan palveluntuottamisen tapaa, jossa asiakkaalla on vapaus valita palveluntuottaja. Palveluntuottajia ovat tässä mallissa kunnan hyväksymät palveluseteliyrittäjät. Palvelusetelille on määritelty tietty arvo, ja määritellyn arvon ylimenevä osuus jää asiakkaan omavastuusuudeksi.

Opinnäytetyöni on toimeksiantotyö Turun kaupungin kotihoidolta, ja sen tavoitteena on saada asiakaspalaute ja näkökulmia palvelusetelikäytännöistä ja tuotetun palvelun laadusta asiakailta ja yrittäjiltä. Tutkimuksessa selvitettiin myös yrittäjien keskinäistä verkostoitumista ja palveluseteliyrittäjänä toimimisen etuja.

Tutkimuksellinen osio toteutettiin osana sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautekyselyä. Suunnittelin kyselyyn yhteistyössä kotihoidon hallinnon ja tutkimus- ja kehittämissyksikön kanssa tulosaluekohtaiset kysymykset. Tutkimusaineiston keräsin kvantitatiivisin menetelmin kyselylomakkeella, joka sisälsi monivalintakysymyksiä, asteikkokysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset ja asteikkokysymykset analysoitiin tutkimus- ja kehittämissyksikön toimesta Webropol ohjelmalla. Kyselylomakkeet lähetettiin omaishoidontuen ja siivouksen palvelusetelin saaneille asiakkaille (300) sekä kaupungin hyväksymille palveluseteliyrittäjille (41).

Tulosten perusteella asiakkaat näyttäisivät olevan hieman tyytyväisempiä saamaansa palveluun, kuin yrittäjät palvelusetelikäytäntöön ja toimintaansa palveluseteliyrittäjänä. Kysyttäessä keskiarvoa kouluasteikolla 4-10 kunnan palveluseteliin liittyvistä käytännöistä kokonaisuutena, oli yrittäjien vastauksista laskettu keskiarvo 7,1. Parantamisen varaakin siis vielä on. Asiakkaiden antaman kouluarvosanan keskiarvo oli 8,2 kysyttäessä palveluista kokonaisuutena. Tulosten perusteella yrittäjien välinen verkostoituminen on vielä aika vähäistä. Palveluseteliyrittäjänä toimiminen oli tuonut yrittäjille lisää asiakkaita, jotka olivat omakustanteisina lisäpalveluina ostaneet yrittäjiltä pääasiassa ikkunanpesua ja lisää siivouspalvelua.

ASIASANAT:

Palveluseteli, ostopalvelut, monituottajamalli, näennäismarkkinat, ikääntyminen, asiakastyytyvyisyys ja laadunhallinta.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

B. Sc. of Social Services | Social Services

February 2012 | 70 (90)

Instructors Markku Heino & Heidi Ristseppä

Selja Ylitalo

SERVICE VOUCHER IN HOME CARE

Customer and provider perspectives on the service voucher scheme and the quality of service it yields in home care in Turku

Service vouchers are in use in the City of Turku for cleaning, supporting the work of carers, and daycare services. The service voucher scheme is built on a model of service production which gives customers the freedom to choose their service provider. The service providers in this model are private businesses approved by the municipality for participation in the scheme. A service voucher has a specific value and the excess is paid by the customer.

My thesis was commissioned by the Home Care division of the City of Turku and its aim was to collect customer feedback and analyse customer and provider perspectives on the use of service vouchers and the quality of the services provided through them.

The research component of the thesis was carried out as part of a customer feedback survey conducted by the Health Care and Social Services department. I collaborated with the Research and Development department and Administration of the Home Care division in designing the unit-specific questions in section seven of the questionnaire used in this survey. The research material for this project was collected through this questionnaire which quantitatively measured responses through a combination of multiple choice questions, rating scales and open-ended questions. Responses to the multiple choice and rating scale questions were analysed by the Research and Development department using the programme Webropol, which enabled the responses to be presented as a graph. Open-ended responses were grouped using different colour codes. The questionnaires were sent to customers who had received service vouchers for cleaning and support in care work (300 in total), as well as to service providers participating in the scheme (41 in total).

The results showed that customers were slightly more satisfied with the service they had received than service providers were with the use of service vouchers and their role as providers of services in exchange for vouchers. When asked to give an overall rating of the voucher system on the 4-10 scale used in schools, the average rating given by service providers was 7.1. There is clearly still room for improvement. Customers gave the service voucher system on the whole an average rating of 8.2 on this scale. The study did not yield any alarming results; rather, the service voucher model appears to comprise a relatively effective way of arranging cleaning and care support services.

KEYWORDS:

Service voucher, outsourced services, welfare mix, quasi-markets, customer satisfaction and quality control

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 HYVINVOINTIPALVELUJA JULKISESTI VAI YKSITYISESTI TUOTETTUNA?	8
2.1 Hyvinvointipalvelujen monituottajamalli ja markkinoistuminen	8
2.2 Näennäismarkkinat	11
2.3 Palvelusetelillä sosiaali- ja terveystalvveluja	13
2.4 Palveluseteli Varsinais-Suomessa	17
2.5 Hoivayrittäjyys Suomessa	19
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUTUOTANNON LINJAT IKÄÄNTYVÄSSÄ SUOMESSA	22
3.1 Asiakastyytyväisyydestä ja laadunhallinnasta	22
3.2 Ikääntyvän Suomen kasvavat kustannukset	23
3.3 Turun kaupungin ikääntymispoliittinen strategia	26
4 TUTKIMUKSEN AIHE JA TUTKIMUSMENETELMÄT	27
4.1 Tutkimuksen toteutuminen	29
4.2 Tutkimuksen lähestymistapa ja kohderyhmät (otanta)	30
4.3 Aineiston hankinta	32
4.4 Analyysimenetelmät	34
5 PALVELUSETELIYRITTÄJIEN TULOKSET	36
5.1 Palveluseteliyrittäjän profiili	36
5.2 Palveluseteliyrittäjien kokemuksia palvelusetelikäytännöstä	39
5.3 Palveluseteliyrittäjien kokemuksia asiakastyöstä, työnantajana toimimisesta, palvelun laadusta ja verkostoitumisesta	40
5.4 Asiakkaan ostamat omakustanteiset lisäpalvelut	42
5.5 Uudet asiakassuhteet	43
5.6 Verkostoituminen muiden yrittäjien kanssa	44
5.7 Avoin palaute ja kouluarvosana palveluista	45
6 PALVELUSETELIASIAKKAIDEN TULOKSET	51
6.1 Palveluseteliasiakkaan profiili	51
6.2 Palvelun arviointi	53

6.3 Kokemuksia palvelusetelistä	54
6.4 Syitä käyttämättä jääneisiin palveluseteleihin	55
6.5 Tyytyväisyys palveluseteliyrittäjien tarjoamien palvelujen laatuun	57
6.6 Avoin palaute ja kouluarvosana palvelusta	59

7 JOHTOPÄÄTÖKSET	66
-------------------------	-----------

8 LOPUKSI	68
------------------	-----------

LÄHTEET	71
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Siivousetelin palvelunkuvaus	73
Liite 2. Omaishoidon tuen palvelusetelin palvelunkuvaus	75
Liite 3. Saatekirje ja kyselylomake yrittäjälle	77
Liite 4. Saatekirje ja kyselylomake asiakkaalle	83

KUVIOT

Kuvio 1. 75 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä vuonna 2009.	24
Kuvio 2. 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä vuonna 2009.	25
Kuvio 3. Yrityksen toimintavuodet.	36
Kuvio 4. Henkilökunnan lukumäärä.	37
Kuvio 5. Yrittäjän koulutus.	37
Kuvio 6. Henkilökunnan kielitaito.	38
Kuvio 7. Kouluarvosana palvelusetelikäytännöstä kokonaisuutena.	50
Kuvio 8. Vastaajana omainen/läheinen vai asiakas?	51
Kuvio 9. Vastaajan sukupuoli.	51
Kuvio 10. Vastaajan äidinkieli.	52
Kuvio 11. Vastaajan ikä.	52
Kuvio 12. Nykyistä tilannetta parhaiten kuvaava vaihtoehto.	53
Kuvio 13. Omaishoidontuen vai siivouksen palveluseteli.	53
Kuvio 14. Omaishoitajan omainen.	53
Kuvio 15. Kouluarvosana palveluista kokonaisuutena.	65

TAULUKOT

Taulukko 1. Palveluseteli Varsinais-Suomessa.	18
Taulukko 2. Palveluseteliyrittäjien kokemuksia palvelusetelikäytännöstä.	39
Taulukko 3. Asiakastyö, työnantajana toimiminen, palvelun laatu ja verkostoituminen.	41
Taulukko 4. Omakustanteisesti ostetut lisäpalvelut	43

Taulukko 5. Yleisimmät syyt uudesta asiakkaasta kieltäytymiselle.	44
Taulukko 6. Verkostoituminen/yhteistyö muiden yrittäjien kanssa.	45
Taulukko 7. Kiitos.	46
Taulukko 8. Ehdotus.	48
Taulukko 9. Moite.	49

1 JOHDANTO

Sain aiheen opinnäytetyölleni Turun kaupungin kotihoidosta. Työ käsittelee hyvinvointipalvelujen monituottajamallia ja palvelusetelin käyttöä kotihoidon siivouspalvelussa ja omaishoidon tuen palvelussa. Yksityiskohtaiset palvelunkuvaukset ovat työn lopussa liitteinä yksi ja kaksi. Tutkimuksellisena osiona on asiakaspalautekysely palvelusetelin saaneille asiakkaille ja palveluseteliyrittäjille. Asiakkaille lähetetyt kyselylomakkeet löytyvät liiteosiosta liitteinä kolme ja neljä. Opinnäytetyöprosessini eteni teoreettisesti esiteltujen taustojen avulla kohti konkreettista todellisuutta, asiakasnäkökulmaa. Asiakkaita ovat tässä työssä sekä palvelusetelin saaneet henkilöt, että palveluseteliyrittäjät, joiden toimintaa sitovat ja ohjaavat tietyt lain säädännöt ja kuntien esittämät vaatimukset.

Opinnäytetyöni teoreettisena viitekehyksenä toimivat hyvinvointipalvelujen monituottajamalli ja näennäismarkkinat. Viitekehyksen teorioiden avulla pyrin löytämään selityksiä palvelutuotannon monituottajuudelle vaihtoehtona julkisen sektorin monopoliasemalle. Palvelusetelimallin ohella esittelen myös sille vertailukohteeksi tilaaja-tuottajamallin.

Tutkimuksellinen osio tuo esille asiakkaiden ja yrittäjien näkemyksiä palvelusetelin avulla tuotetun palvelun laadusta ja sen kehittämismahdollisuuksista sekä kunnan, että yrittäjän toimesta. Tutkimusosion liitin omaan teoreettiseen ympäristöönsä, johon tutkimus sijoittuu. Tässä osiossa käsitelin mm. asiakas-tyytyväisyyttä ja laadunhallintaa, asiakkaan asemaa ja muutosta potilaasta kohti kuluttajaa, suomalaisten ikääntymistä ja Turun kaupungin ikääntymispoliittista strategiaa, sekä hoivayrittäjyyttä Suomessa.

Opinnäytetyöni toinen luku tarkastelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisen monituottajamallia, jossa palvelujen tuottajina toimivat sekä yksityinen että julkinen sektori. Käytän tässä luvussa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista puhuttaessa käsitettä hyvinvointipalvelut.

Työn kolmannessa luvussa perehdyn asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun, sillä valinnanmahdollisuuksien lisääntyessä kasvaa systemaattisten laatu-järjestelmien ja asiakastyytyväisyyskyselyjen ja raportointijärjestelmien merkitys. Pienelle hoivayritykselle laatu- ja asiakaspalautejärjestelmien luominen saattaa olla haastavaa ja kallista. Ikääntyneen asiakkaan saattaa olla täysin mahdotonta vertailla ja kilpailuttaa eri tuottajia, jolloin kasvaa sekä omaisten, että viranomaisten antaman palveluohjauksen merkitys. Kolmannessa luvussa käsittelen myös suomalaisten ikääntymistä, ja sen mukanaan tuomia haasteita kansantaloudelle ja palvelujen järjestämiselle.

Neljäs luku esittelee lähemmin opinnäytetyöni tutkimuksen aihetta, ajankohtaisuutta ja etenemistä käytännössä. Tässä luvussa tuon myös esille metodivalin-tani, kyselyn otannan, aineiston keräämisen ja sen analysoinnin. Viides ja kuudes luku keskittyvät tulosten esittelyyn ja analysointiin tutkimustulosten perusteella. Osa vastauksista kuvataan kaaviokuvina, osa taas tutkimustehtävien kannalta keskeisiin teemoihin ryhmiteltynä.

2 HYVINVOINTIPALVELUJA JULKISESTI VAI YKSITYISESTI TUOTETTUNA?

2.1 Hyvinvointipalvelujen monituottajamalli ja markkinoistuminen

Pohjoismaissa julkisesti tuotetut hyvinvointipalvelut ovat olleet yksi hyvinvointivaltiomallin peruspiirteistä. Hyvinvointivaltiota, jossa hyvinvointipalvelut ovat julkisesti tuotetut, on kritisoitu rahoituskriisin lisäksi myös negatiivisilla kannustinvaikutuksilla, suurilla kustannuksilla, korkean verotusasteen haitallisuudella ja tehottomuudella. Hyvinvointivaltion on myös nähty rajoittavan yksilön vapautta ja hämärtävän käsitystä yksilön vastuusta. (Kiander & Lönnqvist 2002, 188.)

Hyvinvointipalvelujen julkista tuotantoa on perusteltu mm. kansalaisten välisin tasa-arvo- ja tulonjakonäkökohdin. Muualla Keski- ja Etelä-Euroopassa taas on etusijalle asetettu ostokyvyn turvaaminen, yksityiset palvelut ja perheen rooli turvan järjestäjänä. Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan lähes täydellinen peittävyys ja etuuksien korkea taso ovatkin johtaneet menoasteeseen, jonka rahoittamiseen korkea verotuskaan ei ole riittänyt. Julkissektorin voimakas velkaantuminen on vaatinut menojen alentamista ja uusien markkinaperusteisten ratkaisujen hakemista. (Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, 1995, 1.)

Ajatushautomo Mandag Morgenin analyysipäällikkö Silje Asplund Hole tiivistää pohjoismaisen hyvinvointimallin haasteiksi ikääntyneiden kasvavan osuuden väestöstä, työelämästä poistumisen liian varhain, hyvinvointipalvelujen rahoittamisen ja laadun ylläpitämisen ongelman ja syrjäytyneiden ryhmien yhä suuremman marginalisoitumisen. Hole nostaa haasteeksi myös globaalin kilpailutalouden. Ongelmia saattaa syntyä halpatuotantomaiden ryhtyessä kilpailemaan tuotannossa, tutkimuksessa, kehittämisessä ja palveluissa pohjoismaisilla markkinoilla. Uutta globaalia kilpailutaloutta edustavat Intia, Kiina sekä uudet EU:n jäsenmaat.

Yksi suurimpia uhkia pohjoismaiselle hyvinvointimallille on kuitenkin Holen mukaan se, että *”lhomme laajan hyvinvointijärjestelmän, joka ei ole rahoitettavissa, sekä niin suuren julkisen sektorin, että se imee kaiken työvoiman elinkeinoelämältä.”* Hole ehdottaakin rakentavaa keskustelua yksityisten ja julkisten toimijoiden kesken siitä, miten parhaiten voitaisiin kehittää toimivia yhteiskuntamalleja monituotantona, eikä vain siten, että palvelut ovat joko yksityisiä tai julkisia. (Hole, 2006.)

Esimerkkinä julkisen ja yksityisen sektorin yhteistoiminnasta voi tuoda Espanjan. Madridissa 130 000 asukkaan kaupunginosassa on tehty 30-vuotinen sopimus ruotsalaisen terveydenhoitokonserni Capion kanssa perusterveydenhuolto- ja erikoissairaanhoidon järjestämisestä. Terveystuotopalvelut rahoitetaan tällöin julkisista varoista, ja ne kuuluvat kaikille asukkaille, mutta palveluntarjoajana toimii yksityinen yritys. (Hole, 2006.)

Pohjoismaissa saattaa olla vaarana julkisen sektorin rinnalle kasvavat yksityiset rinnakkaismarkkinat. Näiden seurauksena kasvavat sosiaaliset erot eri yhteiskuntaluokkien välillä, jos yhteistyötä julkisen ja yksityisen sektorin välillä ei kehitetä. Ne kansalaiset, joilla on varaa, ottavat yksityisiä sairausvakuutuksia ja ostavat yksityisiä hoiva- ja hoitopalveluja, huono-osaisempien jäädessä palvelujen ulkopuolelle. (Hole, 2006.)

Yhdysvalloissa erot eri yhteiskuntaluokkien välillä sekä köyhissä, että kaikkein rikkaimmissa maissa ovat suuret. Monissa maissa perheenjäsenen krooninen sairastuminen ajaa perheen köyhyyteen sairaalahoidon ollessa niin kallista. Samaan aikaan suuria summia rahaa käytetään usein tehottomiin ja jopa haitallisiin väliintuloihin. (Yamamoto & Ruster, 2004, 3.) Julkisen sektorin alhainen taso saa yksityisen sektorin kukoistamaan Yhdysvalloissa. Tämä näkyy yksityisen tuotannon runsautena – ja toisaalta julkisten palvelujen alikäyttönä varsinkin köyhemmän väestön osalta. (Yamamoto & Ruster, 2004, 4) Yhdysvaltalainen Output based AID, eli OBA tarjoaa tähän ongelmaan yhdeksi ratkaisuksi palvelusetelin. Maailmanpankki näkee OBA tarkoituksena olevan parantaa julkisiin palveluihin tarkoitettujen avustusten vaikuttavuutta. (Wikipedia 2012.) Palveluseteli, eli englanniksi voucher, perustuu yritysten väliseen kilpailuun ja asi-

akkaan valintaan. Kilpailu asiakkaista saa tuottajan olemaan innovatiivinen ja taloudellisesti tehokas sekä toimimaan asiakaslähtöisesti. (Juan, 2004.)

Hyvinvointipalvelujen tuottamisen markkinoistumisella pyritäänkin saamaan kilpailun mukanaan tuomaa tehokkuutta ja taloudellisuutta perinteisesti julkisen sektorin lähes monopolina olleelle alueella. Tavoitteena on päästä hintalaatusuhteeltaan parhaaseen tuotokseen. Palvelujen tuotanto- ja rahoitusvoimissa tulisi yhdistyä markkinoiden ja julkisen rahoituksen parhaat puolet. Kustannustehokkuuden lisäksi pyritään lisäämään palvelujen tuottajien vastuuta suoraan asiakkaille ja asiakkaiden mahdollisuutta ohjata valinnoillaan palveluntuotantoa. Tällaisessa palvelutuotannon tavassa asiakkaan on kyettävä arvioimaan tarvitsemansa palvelun laatua ainakin osittain. Tämän vuoksi toimivat laadunhallinnan menetelmät ovat tärkeitä. (Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, 1995, 9.)

Pollitin (1990) mukaan uusi julkishallinnon johtaminen eli "New Public Management" sisältää pääasiassa taylorilaisia johtamisen periaatteita tieteellisesti perusteltua hallintoa tavoiteltaessa. NPM:ssä sovelletaan liike-elämän johtamisalle, palvelu- ja asiakasorientaatiota, markkinamekanismeja ja kilpailua. Tavoitteena on tuotannon suorituskyvyn (tehokkuuden) ja laadun parantaminen, asiakkaiden osallistaminen, läpinäkyvyys, asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen ja asiakaskeskeisyys. (Haverinen 1999, 67–68.)

Pollit kritisoi NPM:n kuitenkin edistäneen enemmän managerialististen johtajien urapyrkimyksiä kuin asiakkaiden tai alemman henkilökunnan etua. Naomi Pfeferin ja Anna Cooten mukaan taas julkissektorin johtajat eivät ole vastuussa kansalaisille, vaan poliitikot ovat vastuussa johtajien toimista kansalaisille. (Haverinen 1999, 68.) Oli julkisjohtaminen sitten valtion ohjaamaa tai modernisoitunutta jossa valtio on vetäytyneempi ja ohjaus sopimuksiin perustuvaa, niin julkishallinnon johtamista ohjaavien keskeisten arvojen tulee olla vapaus, laillisuus, legitimitetti, tasa-arvo ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus.

Hyvinvointipalvelujärjestelmässä on tapahtunut muutoksia NPM ajattelun myötä. Julkisen sektorin markkinoistumisella tarkoitetaan markkinoiden toimintalo-

giikan ja mekanismien käyttöönottamista julkisella sektorilla myös sosiaali- ja terveystoimissa. NPM:n mukaisia palveluntuottamistapoja ovat markkinoilla tuotettavat palvelut, sopimusohjausmallit, tilaaja-tuottajamallit, ostopalvelusopimukset ja palveluseteli.

Myös Turussa on julkishallinnossa tapahtunut muutoksia. Vuonna 2009 tapahtui sosiaali- ja terveystoimen yhdistyminen, jonka myötä sosiaali- ja terveystoimen palvelut jaettiin neljään ydinprosessiin. Näitä prosesseja ovat ”lasten ja nuorten kasvun tukeminen”, ”nuorten aikuisuuden vahvistaminen”, ”itsenäisesti selviytyvien toimintakyvyn varmistaminen” sekä ”ikäihmisten elämänlaadun turvaaminen”. Edellä mainittujen palveluiden tilaajana toimivat ydinprosessien palvelujohtajat. Hankinnoista vastaa erillinen hankintakeskus. Turussa on käytössä sopimusohjausjärjestelmä joka mahdollistaa roolijaot sekä strategisella että operatiivisella tasolla. Sopimusohjausjärjestelmän tavoitteena on muun muassa toiminnan läpinäkyvyyden parantaminen. (TEM julkaisuja 2010, 26.)

2.2 Näennäismarkkinat

Suomessa valtion ja kuntien laitosten yhtiöittäminen alkoi 1990-luvulla, kun EU:n jäsenmaat veloitettiin kilpailuttamaan julkisia palvelujaan ensin sisäisenä, sitten ulkoisena kilpailuttamisena. Tästä alkoi näennäismarkkinoiden luominen julkista sektoria varten. (Koskiahio 2008, 315.)

Vuonna 1995 voimaan astuneen kuntalain yksi perusajatuksista oli tilaaja-tuottajamallin tyyppinen julkisen palvelutuotannon organisointi. Lain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää palvelut kuntalaisille, mutta niiden tuotanto voidaan organisoida paikalliset tarpeet ja olosuhteet huomioiden. Tilaaja - tuottajamallissa palvelujen tilaaminen kuuluu kunnan poliitikkojen ja heitä avustavien johtavien viranhaltijoiden tehtäviin. (Martikainen & Meklin, 2003, 11, Harjulan & Prättälän, 1998, mukaan.)

Tilaajien ja tuottajien välistä markkinoita muistuttavaa suhdetta kutsutaan näennäismarkkinoiksi. Tällöin perinteinen hierarkiaohjaus korvataan sopimustoiminnalla ja kilpailulla. Kilpailussa voi olla mukana useita yksityisiä, kolmannen sek-

torin tai kunnan omia tuottajayksiköitä. Näennäismarkkinat eroavat aidoista markkinoista siten, että näennäismarkkinoilla kaikki palvelun tarjoajat eivät ole voittoa tavoittelevia yrityksiä. Näennäismarkkinat syntyvät kunnan siirtyessä tilaaja-tuottajamalliin ja salliessa yksityisen sektorin osallistumisen kilpailuun. Näennäismarkkinat eivät kuitenkaan välttämättä edellytä yksityisen sektorin mukana oloa. (Heino 2008)

Näennäismarkkinat saattavat olla välivaihe prosessissa kohti lopullista julkisen palvelutuotannon yksityistämistä, tai sitten pysyvä tavoitetila silloin, kun julkinen sektori on päättänyt säilyttää ainakin osan palvelun tuotannosta omilla yksiköillään ja näennäismarkkinoiden avulla pyritään vain parantamaan palvelujen taloudellisuutta ja kohdentumista (Tenhunen 2004, 41–43.) Näennäismarkkinoita voidaan kutsua myös termeillä kvasimarkkinat tai puolittaismarkkinat. (Heino 2008, 16).

Näennäismarkkinat ovat tyypillisesti julkisen sektorin luomat ja ylläpitämät. Tuotetulla palvelulla on oltava yhteiskunnallisia, kansalaisten hyvinvointiin liittyviä tavoitteita. Julkisen sektorin tehtävänä on toimia palvelutuotannon tilaajana, ohjaajana ja rahoittajana. Kunnan ulkopuolisina tuottajina voi olla sekä voittoa tavoittelemattomia, että voittoa tavoittelevia yrityksiä. Tyypillistä näennäismarkkinoilla myös on, että palvelun saajat eivät yleensä kulutushetkellä maksa palvelusta, vaan palvelun tilaaja toimii välittäjänä ja palvelubudjetin kontrolloijana. (Heino 2008, Kähkösen 2002, 17, mukaan.)

Näennäismarkkinoista väitellyt tutkija Liisa Kähkönen näkee näennäismarkkinoiden luomisen esteenä vaihtoehtoisen tuotannon syntymättömyyden. Hänen mukaansa tilaajan ja tuottajan jyrkkä erottelu ei ole aina järkevää, vaan tilaajan tulee tuntea mahdolliset markkinat ja osata ylläpitää niitä. Kilpailutuksen puolesta puhuvia seikkoja ovat tutkija Pekka Valkaman mukaan kunnan suuri koko, suuret kulut oman tuotannon laajentamisesta, tunnettu palveluiden tuotantoprosessi ja erikoistaitoja vaati ja palvelu. Kilpailuttamisen negatiivisia vaikutuksia saattavat olla suuret vaihdantakustannukset tilaajan ja tuottajan välillä, pitkäaikainen palvelutarve ja monopolistinen markkinatilanne.

Kilpailuttamisen ja erityisesti palvelusetelin on nähty parhaiten sopivan ennakoitaviin elämäntilanteisiin kuten lasten päivähoiton järjestämiseen ja vanhusten hoitoon. (Kuntalehti 2008/1, Kähkösen 23, mukaan)

Näennäismarkkinoiden ohjaus sisältää kaikkia ohjauksen muotoja, eli markkinaohjausta, byrokratiaohjausta ja sopimusohjausta. Markkinaohjauksessa keskeistä on markkinoiden näkymätön käsi eli kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen. Byrokratiaohjaus taas sisältää suoraa ohjausta sääntöohjauksen ja käskyohjauksen muodossa, epäsuoraa ohjausta määrärahaohjauksen, rekrytointiohjauksen ja organisaatio-ohjauksen muodossa sekä informaatio-ohjausta jota ovat detaljiohjaus, kehysohjaus, asiakasohjaus, puiteohjaus ja laatuohjaus. Sopimusohjaukseen taas liittyy mm. ostopalvelusopimukset ja tilaajayhteistyöhön liittyvät sopimukset. Markkina- ja byrokratiaohjauksen välissä vaikuttaa markkinoiden normiohjaus kuten kilpailuttamislainsäädäntö, EU:n palveluhankintadirektiivi, laki julkisista hankinnoista, asetus kynnysarvot ylittävistä tavara ja palveluhankinnoista ja julkisten hankintojen sopimusehdot. (Heino 2008, 21).

Näennäismarkkinoiden toteutuessa tapahtuu siirtymä byrokraattisesti ohjatusta julkisesta tuotannosta kohti markkinaehtoista tuotantoa. Tilaaja-tuottajamallissa tehdään ostopalvelusopimus kilpailutettujen palveluntuottajien kanssa. Tällöin sopimusohjaus on markkinaehtoista. Palvelusetelimallissa taas asiakas toimii palvelun kilpailuttajana. (Heino 2008, 25–26.)

2.3 Palvelusetelillä sosiaali- ja terveystalveluja

Suomessa kunnilla on päävastuu sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämisessä. Palvelut kunta voi järjestää hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan/kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä tuottajalta. Lisäksi *”palvelun käyttäjälle voi antaa palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelun tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.”* (Tenhunen, 2004, HE 74/2003, 17 mukaan.)

Palvelusetelien varsinainen käyttö Suomessa on alkanut vuonna 2004, (TEM 2010, 19) jolloin ensimmäiset palveluseteliä koskevat säännökset sisällytettiin lainsäädäntöön. Tämän myötä otettiin käyttöön palveluseteli sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa. Säännökset lisättiin valtiosuuslakiin, sosiaalihuoltolakiin ja asiakasmaksulakiin. Vuoden 2008 alussa palvelusetelin käyttöä laajennettiin kansanterveystlain mukaiseen kotisairaanhoidon järjestämiseen. (HE 20/2009). Lainsäädännön avulla on luotu erityisesti kotipalveluun ja kotisairaanhoidon soveltuva palvelusetelimalli, joka on asiakkaan omaan valintaan perustuva tapa järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut. Lain muutosta koskevassa hallituksen esityksessä nähdään palvelusetelin sopivan myös vammaisen henkilön henkilökohtaisen avun järjestämistä varten erityisesti silloin, kun kyseessä on pienet viikoittaiset avustajamäärät tai kun vakituiselle avustajalle tarvitaan sijais- ta. (HE 20/2009.)

Uusittu palvelusetelilaki tuli voimaan 1.8.2009. Neuvotteleva lakimies Sami Uotinen perustelee uuden lain tarpeellisuutta mm. palvelusetelimallin hitaalla etenemiselle ja sillä että kokemusten mukaan palvelusetelin käyttäjät ovat olleet pääasiassa tyytyväisiä. Palvelujen kysyntä tulee jatkossakin kasvamaan ja henkilöstön saatavuus vaikeutumaan. Palvelusetelimallin avulla saadaan Uotisen mukaan luotua monipuolinen ja joustava palvelutarjonta yhteiskuntaan, ja se lisää asiakkaan valinnan vapautta. Uotinen myös näkee palvelusetelimallin vaihtoehtona kilpailuttamisen vaatimalle ostopalvelumallille. (Uotinen 2009.)

Palvelusetelilain viides pykälä esittää vaatimukset, jotka yrityksen on täytettävä päästäkseen mukaan kunnan palvelusetelirekisteriin. Kunta voi hyväksyä vain sellaiset palveluntuottajat, jotka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja joilla on potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vakuutus. Yrityksen on täytettävä kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveyshuollosta annetuissa laissa asetetut vaatimukset. Lain mukaan yrityksen tuottamien palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Yrityksen on myös täytettävä kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaati-

mukset. (FINLEX 24.7.2009/ 569, 5 §.) Lainsäädännön ollessa näin väljä, jää kunnille runsaasti tilaa omille vaatimuksilleen, ja kuntien palveluseteliä koskevat käytännöt ovatkin aika kirjavina.

Palvelusetelimallissa asiakas kilpailuttaa saamiensa palvelun hintatietojen perusteella palvelutuottajat, ja tekee (osittain) sen perusteella valintansa palvelusta. Palvelusetelituottajat ovat kuitenkin ensin kunnan hyväksymiä palveluntuottajia (Heino 2008, 19). Palvelusetelijärjestelmä on näennäismarkkinoiden pitemmälle kehitetty muoto, joka sovelluksesta riippuen on näennäismarkkinoiden ja aitojen markkinoiden välissä. (Tenhunen, 2004, 43).

Palvelusetelin yhtenä tavoitteena on tukea ikäihmisten ja vammaisten itsenäistä asumista omassa kodissa siivouspalvelujen, kodin pienten kunnostustöiden ja muiden kotona selviytymistä tukevien palvelujen avulla. Palvelusetelin avulla asiakas voi hankkia yksityiseltä palveluntarjoajalta mm. omaishoidon tuen palvelua, siivouspalvelua, kotipalvelua ja kotisairaanhoidtoa, lasten päivähoitoa, palvelutaloasumista, tai lastensuojelun palveluja. (Tenhunen 2004, 44–45.)

Palvelusetelijärjestelmässä palvelun käyttäjä hankkii palvelun, kunta sitoutuu maksamaan palvelun asetettuun setelin arvoon asti ja yksityisen palveluntuottajan tulee olla kunnan hyväksymä. Palvelusetelijärjestelmä kasvattaa palvelutuottajien määrää, kun asiakkaila on palvelusetelin avulla mahdollisuus ostaa heidän tuottamaansa palvelua. Palvelutuottajien määrä lisää tuottajien välistä kilpailua, jonka taas odotetaan lisäävän palvelujen laatua ja kustannustehokkuutta. Palveluntuottajien lisääntynyt tarjonta taas lisää palvelun saatavuutta ja asiakkaila valinnan mahdollisuuksia ja asiakastyytyväisyyttä (Tenhunen 2004, 46.)

Palveluseteli on ollut Ruotsissa käytössä jo vuodesta 1992. Nackan kunnassa annettiin tällöin 200 Ruotsin kruunun tuntihintaa vastaava palveluseteli vanhuksille, jotka tarvitsivat kodinhoitoapua. 1990-luvulla silloisten kokemusten mukaan palvelua voitiin käyttää lähinnä helppoihin avuntarpeen muotoihin. Vanhuksen voinnin heiketessä ja avuntarpeen kasvaessa hän useimmiten palasi kunnallisen kotiavun piiriin. (Kovalainen & Simonen, 1996, 127.)

Suomalaisille tuttuja versioita palvelusetelistä on esimerkiksi lounasseteli, kulttuuriseteli ja liikuntaseteli, joissa palvelusta maksavat työntekijä ja työnantaja yhdessä. Julkisissa palveluissa palveluseteli on ollut käytössä 1990-luvulla ainakin lasten päivähoitossa. Myös lasten kotihoidon tuki on kotimainen esimerkki palvelusetelin kaltaisesta tukimuodosta (Kovalainen & Simonen, 1996, 130). Lasten vanhemmilla on oikeus valita järjestääkö lapsensa hoidon kunnallisessa päivähoitossa vai hoitaako lapsen itse kotihoidon tuen avulla. Kunnat voivat myös maksaa yksityisen hoidon tukea, jos vanhemmat päätyvät kunnallisen sijaan yksityiseen päiväkotiin. Toiset kunnat ovat valinneet palvelusetelimallin yksityisen hoidon tuen tilalle. Yksityisen hoidon tuen ja palvelusetelin lisäksi julkisena rahallisena tukena yksityistä palvelua ostettaessa toimii myös kotitalousvähennys.

Omaishoidon tuessa palvelusetelitoimintaa on kokeiltu ja kehitetty sosiaali- ja terveysministeriön, kuntien ja raha-automaattiyhdistyksen yhteistyönä hankkeessa jo vuosina 1995–1997. Kokeilun tavoitteena oli *”selvittää palvelusetelin soveltuvuutta omaishoitajien vapaan järjestämisessä vaativaa hoitoa antaville omaisille.”* Kokeilun tulosten perusteella hankkeen johtoryhmä arvioi palvelusetelin soveltuvan yhtenä vaihtoehtona omaishoitajien vapaan järjestämiseen. Setelin käytön tuli kuitenkin olla joustavaa ja vaihtoehtojen monipuolisia tarjoten asiakkaille valinnanvaraa. Myös tilapäishoidon mahdollisuuksista tulisi tiedottaa aktiivisesti. Palvelusetelin asemaa lainsäädännössä ja verotuksessa haluttiin tuolloin 1990-luvun loppupuolella selkiyttää. (Laaksonen ym. 1999, 4)

Terhi Kukkonen ja Leena Seppänen tutkivat vuonna 2009 kainuulaisten ikään-tyneiden kokemuksia palvelusetelin käytöstä, palveluseteliprosessista ja palvelusetelillä hankitun kotihoidon vaikuttavuudesta. Tutkimus oli opinnäytetyö Kajaanin ammattikorkeakoulun hoitotyön koulutusohjelmassa.

Kukkosen ja Seppäsen opinnäytetyön aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella, joka lähetettiin kaikille Kajaanin seutu 1 vanhuspalvelun kotihoidon asiakkaille, jotka ostavat ja hankkivat palvelusetelillä kotihoitopalveluita kuntayhtymän hyväksymiltä palveluntuottajilta. Tulokset osoittavat, että Kajaanilaisten asiakkaiden kokemukset palvelusetelitoiminnan prosessin laadusta ja vai-

kuttavuudesta olivat pääsääntöisesti hyviä tai erinomaisia. 92,3 % asiakkaista koki saavansa vaikuttaa palvelun toteutumiseen ja oli tyytyväisiä yrittäjältä saamaansa palvelun laatuun. Kuitenkin vastaajista 46,5 % oli eri mieltä väittämästä, että seteli kattaa riittävästi kuluja, ja 32,6 % koki, etteivät palvelusetelitunnit riitä. Yleisesti ottaen palveluseteli kuitenkin koettiin hyväksi vaihtoehdoksi kotona asumisen tukemiseen.

2.4 Palveluseteli Varsinais-Suomessa

Turun seudun palvelusetelihankeessa ovat Turun lisäksi mukana Kaarina, Lieto, Naantali ja Raisio. Hankkeen kehittämiskohteina ovat palvelusetelijärjestelmät kotihoidossa ja tehostetussa palveluasumisessa. Projektin *”tavoitteena on kartoittaa seudullisten palveluseleiden käyttömahdollisuuksia ja kohteita. Lisäksi hankkeella halutaan edistää hyvinvointipalveluita elinkeinona, sekä lisätä hyvinvointipalveluiden monimuotoisuutta, alan osaamista ja edistää palveluiden asiakaslähtöisyyttä.”* Näiden päämäärien toteutumisen avulla tavoitellaan palveluiden laadun, saatavuuden ja tuottavuuden nousua. (Aluehallintovirasto 22.8.2011.)

Alla olevan taulukko 1:n tiedot on kerätty Varsinais-Suomen kuntien palvelusetelin käytöstä aluehallintoviraston 2011 tekemän kartoituksen mukaan. Taulukosta ilmenee kymmenellä kunnalla olevan palvelusetelillä saatavaa julkista palvelua. Näistä seitsemällä palveluseteli on käytössä omaishoidon tuen palveluissa hieman eri muodoissaan joko lakisääteisten vapaiden järjestämisessä, siivouksessa, päivätoiminnassa tai perushoidossa. Neljällä kunnalla palveluseteli on käytössä ikääntyneiden kotihoidossa. Uudessakaupungissa palveluseteli on käytössä kaikissa mahdollisissa kunnan tarjoamissa kotihoidon palveluissa sekä tukipalveluista kauppapalvelussa. Paimion kotihoidossa palveluseteli on käytössä sekä säännöllisessä että tilapäisessä kotihoidossa, Salossa vain tilapäisessä ja Kaarinassa vain säännöllisesti saatavassa kotihoidossa. Turussa kotihoidon palveluseteli on käytössä vain tukipalveluna saatavassa siivouspalvelussa ja omaishoidon tuessa.

Taulukko 1. Palveluseteli Varsinais-Suomessa.

Kunta	Palvelusetelillä saatava palvelu	Palveluseteli arvo
Aura	Ei	
Loimaa	Omaishoidon palvelut	
Oripää	Ei	
Pöytyä	Ei	
Kemiönsaari	Ei	
Kustavi	Ei	
Laitila	Ei	
Länsi-Turunmaa	Ei	
Paimio	A. Jatkuva kotihoito B. Säännöllinen kotihoito	A. 22 €/ h B. 28 €/h
Akseli	Ei	
Pyhäranta	Ei	
Salo	A.Tilapäinen kotihoito B. Omaishoitajan vapaa C. Siivouseteli D. lapsiperheiden tilapäinen kotihoito	A. 20 €/h C. 20€/h 2-3 KPL/KK D. 20€/h
Sauvo	Ei	
Somero	A. Omaishoidon päivätoiminta B. Peseytymisapu	
Taivassalo	Ei	
Turku	A. Omaishoidon tuki (päivittäinen hoito ja avustaminen) B. Siivousseteli C.Lasten päivähoito	B. 10 tai 15 €/h 2 kpl kk
Kaarina	A. Säännöllinen kotihoito (tulosidonnainen) B. Omaishoidon siivouseteli	B. 30€/h 1-2 kpl/kk
Lieto	Lasten päivähoito	
Marttila	Ei	
Koski TL	Ei	
Tarvasjoki	Ei	
Naantali	A.Vanhuspalvelujen siivous B. Omaishoitajien vapaa	
Raisio-Rusko	Siivousseteli veteraaneille 15€ /h 2h kk	
Uusikaupunki	A. Kunnan kotihoitopalvelut B. Tuki-palvelut (kauppa-asiointi) C. Tehostettu palveluasuminen D. Siivousseteli E. Omaishoitajien vapaa	D. 15€/h 2 h/kk
Vehmaa	Ei	

2.5 Hoivayrittäjyys Suomessa

Sosiaali- ja terveystalvelujen tuottaminen on Suomessa pääosin kuntien vastuulla. Laki ei kuitenkaan määrittele tarkemmin palvelujen tuottamisen tavasta, eli siitä tuottaako kunta palvelunsa itse, vai hankkimalla ne yksityisiltä yrityksiltä tai järjestöiltä.

Vielä 1980-luvulla kunnat hankkivat suurimman osan ostopalveluistaan kolmannelta sektorilta eli järjestöiltä ja seurakunnilta. Sosiaali- ja terveystalveluja tuottavien yritysten määrä lähti kasvuun 1990-luvulla valtionosuusjärjestelmän uudistumisen myötä. Palvelujen järjestämistä pyrittiin tehostamaan ja uskottiin yritysten välisen kilpailun laskevan kunnan omia kustannuksia. (TEM 32/2010, 15.)

Sosiaalialalla yritysten määrän kasvu ja kehitys on ollut nopeampaa kuin terveysalalla. Sosiaalipalveluja tuottavien yritysten määrä on nelinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Osittain tämä johtuu lähtömäärän alhaisuudesta mutta myös sosiaalipalvelujen ulkoistamisesta sekä kilpailuedellytysten parantumisesta sosiaalialalla. Yksityisen hoidon tuki ja kotitalousvähennys ovat antaneet asiakkaalle mahdollisuuden valita palveluntuottaja yksityiseltä sektorilta. Ikääntyvän väestön määrän sekä laadukkaiden ja yksilöllisten palvelujen tarpeen kasvun on ennustettu kasvattavan myös yksityisten terveystalvelujen kysyntää. (TEM 32/2010, 16.)

Sosiaali- ja terveystalveluja tuottavien yritysten määrä on Suomessa yli 17 000. Toimiala on hyvin pienyritysvoittoista, naisvaltaista sekä paikallisesti ja alueellisesti toimivaa. 99 % yrityksistä työllistää alle 50 työntekijää ja 96 % alle 10 työntekijää. (TEM 32/2010, 17.) Suurten yritysten osuus markkinoista on kuitenkin merkittävä, sillä seitsemän suurinta yritystä kattaa liikevaihdoltaan viidenneksen alan kokonaisliikevaihdosta (TEM 32/2010, 28). Vuoden 2008 tietojen mukaan sosiaalipalveluja tuottavia yrityksiä oli 3279 (laitospalvelut 1132 ja avopalvelut 2147) ja terveystalveluja tuottavia yrityksiä 13 808. Yksityiset palveluntuottajat eli yritykset ja järjestöt tuottavat noin neljäsosan sosiaalialan palveluista ja noin 17 % terveystalveluista. (TEM 32/2010, 16.)

Yritysten pieni koko on haaste sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavalle yrittäjälle. Se saattaa merkitä vähäistä neuvotteluvoimaa, heikkoa toimitusvarmuutta ja puutteita uskottavuudessa. Yrityskasvu olisi tärkeää mm. laadun standardivaatimuksiin liittyen ja sitä voitaisiin tavoitella mm. tuottamalla uusia palveluja, yritysten välisellä yhteistyöllä ja kansainvälistymisellä. Terveyspalveluissa ketjuuntuminen ja monialainen palvelutuotanto on yleisempää kuin sosiaalipalveluissa. Terveyspalveluyritykset ovat myös laajentuneet yli kuntarajojen enemmän kuin sosiaalipalveluyritykset, joissa tyypillisempää on tuottaa yksittäistä palvelua yhden kunnan asukkaille. (TEM 32/2010, 16–17.)

Sari Rissanen on tehnyt vuonna 1999 väitöskirjan aiheesta ”Omaishoito ja hoivayritykset vanhusten huolenpidon ratkaisuna?” Tutkimuksen tavoitteena oli täsmentää ja arvioida vaihtoehtoisia palvelutuotannon tapoja, joiden avulla varmistettaisiin vanhusten lisääntyvään avuntarpeeseen vastaaminen yhteiskunnassamme.

Tutkimuksessa oli mukana kolmen kunnan 40- 79-vuotias väestö entisessä Kuopion läänissä (Kuopio, Kaavi ja Pielavesi) ja Kuopion yli 75-vuotiaat kunnan kotihoidon asiakkaat. Tutkimusaineisto koottiin osana hanketta, joka selvitti yksityisten vanhuspalvelujen mahdollisuuksia useiden eri palvelumuotojen ja eri arvioijaryhmien (vanhukset, omaiset, ikääntyvät) näkökulmasta. Tarkoituksena oli näin selvittää sekä kotihoidon asiakkaiden että ei-asiakkaiden näkemyksiä yksityisistä palveluista.

Rissanen väitöskirjan tutkimustulokset osoittivat, että omaishoitoa pitivät ensisijaisena heikkokuntoiset ja taloudellisen tilanteensa hyväksi kokevat. Hoivayrityksiä taas ensisijaisina pitivät taloudellisen tilanteensa heikoksi kokevat toimihenkilö- ja yrittäjämiehet, sosiaali- ja terveysalan ammatin omaavat alemmat toimihenkilöt ja kohtalaisen toimentulon omaavat suurituloiset.

Rissanen tutkimuksessa selvitettiin kuinka paljon vanhusten huolenpitoon ollaan valmiita osallistumaan itse ja kuinka paljon sitä ollaan valmiita ostamaan hoivayrityksiltä. Aikaisempien tutkimusten tavoin tämäkin tutkimus osoitti, että

omaiset auttavat läheisiä vanhuksiaan ja heitä pidetään keskeisinä avunantajina erityisesti kevyemmissä avunmuodoissa. Rissanen kuitenkin muistutti, että omaisten antaman palkattoman avun määrä ei oletettavasti tule kasvamaan, vaan jopa vähenee perhekokojen pienetessä ja välimatkojen kasvaessa eri sukupolvien välillä. Omaiset eivät ole ratkaisu erityisesti raskaimmassa avussa, vaan apua odotetaan kunnalta.

Tutkimus myös osoitti, että eri toimijat sopivat parhaiten tiettyihin avunmuotoihin. Vanhuslähtöisyyteen sitoutuminen ylittäisi rajoja yksityisen ja julkisen, virallisen ja epävirallisen, sekä sosiaali- ja terveystoimen välillä, jotka edelleen saattavat olla esteitä vanhusten parhaan toteutumiselle.

Rissanen tutkimuksen mukaan naisten suhtautumisessa vanhusten huolenpidon järjestymiseen ei ole voimakasta eriytymistä eri elämäntilanteissa tai yhteiskunnallisessa asemassa olevien naisten välillä. Sen sijaan ylemmissä sosiaaliekonomisissa asemissa olevat alle 60-vuotiaat miehet siirtäisivät huolenpitoa hoivayrityksille. Alemman sosiaaliluokan pienituloisille miehille omaishoitoon osallistuminen oli todellinen toiminnan lähde. (Rissanen, 1999.)

Rissanen mukaan tutkimuksen kohde on tutkijan mukaan poliittisesti kiistanalainen, jolloin tutkimustulosten tulkinnasta riippuu mm. se, näyttääkö omaishoidon lasi puoliksi tyhjältä vai puoliksi täydeltä. Tutkija muistuttaa myös niistä iäkkäistä, joiden ääni ei tule esille huonokuntoisuudesta johtuen. Silva Tedre (1993, 149) onkin todennut, että kotipalvelun vanhimmat ja riippuvaisimmat eivät perusta asiakasyhdistyksiä (Tedre 1993, 149). Ikääntyneimmät ja huonokuntoisimmat eivät myöskään todennäköisimmin osallistu kyselyihin.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUTUOTANNON LINJAT IKÄÄNTYVÄSSÄ SUOMESSA

3.1 Asiakastyytyväisyydestä ja laadunhallinnasta

Terveydenhuollossa on käytetty käsitteitä konsumerismi ja paternalismi asiakkaan asemasta puhuttaessa. Paternalismilla tarkoitetaan, että lääkäri tai muu terveydenhuollon asiantuntija tekee potilaan puolesta sellaisiakin päätöksiä, jotka potilaan itsensä tulisi saada tehdä. Konsumerismissa taas potilaista tulee kuluttajia, jotka valitsevat ja vaativat parempaa, ja joiden tarpeisiin palvelujärjestelmän on kyettävä vastaamaan ja tarvittaessa joustamaan. (Kovalainen & Simonen, 1996, 131.)

Kuluttajan äänen kuuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa palveluntuottajan valintaan, onkin suhteellisen uusi lähestymistapa suunniteltaessa ja tuotettaessa palveluja myös vammaisväestölle ja ikääntyneille. Ensimmäinen askel tässä on antaa palvelun käyttäjälle (kuluttajalle) mahdollisuus antaa palautetta palvelun laadusta. Ikääntyneiden ja vammaisten palveluissa tärkeä osa laadunhallintaa ovatkin erilaiset asiakastyytyväisyyskyselyt. Se, että edellä mainittujen palvelujen kuluttajilla todella on valinnanvaraa palvelutarjonnassa, on vaatinut, ja tulee edelleen vaatimaan perustavanlaatuisia muutoksia palvelujärjestelmässä. Innovatiivinen palvelumalli korostaa asiakkaan autonomiaa, valinnan mahdollisuuksia ja vapaata pääsyä palvelujen piiriin. (Kunkel & Wellin, 2006, 16.)

Valinnanmahdollisuuksien lisääminen kunnioittaa asiakkaiden ja heidän omaisensa itsemääräämisoikeutta. Ikääntyneistä asiakkaista osa kykenee hyödyntämään lisääntyvän valinnanmahdollisuuden ja kilpailuttamaan palvelun tarjoajat. Muistisairaille ja vuodepotilaille vertailu- ja kilpailuttamismahdollisuus jää todennäköisesti teoreettiseksi, jos heillä ei ole omaisia tukena valitsemisprosessissa. Tällaisissa tilanteissa kuntien viranhaltijoilla on velvollisuus edelleenkin opastaa ja ohjata ikääntynyt asiakas hinta-laatusuhteeltaan oikeisiin palveluihin, tilanteesta riippuen joko julkisiin tai yksityisiin.

Tuotettavan palvelun valvonta on tarpeen kun asiakas ei ole kykenevä arvioimaan saamansa palvelun laatua. Palvelun tarpeen arviointi voi myös vaatia selaista asiantuntemusta jota asiakkaalla ei ole. (VATT 1995, 59).

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on lakisääteinen oikeus saada hyvää ja laadukasta palvelua tuottajasta riippumatta. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelee muun muassa laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joka pyrkii parantamaan potilasturvallisuutta. Kansanterveyslaissa taas säädetään kiireellisen hoidon ja vieraskuntalaisen potilaan hoidosta ja potilasvahinkolaissa korvauksista henkilövahinkojen sattuessa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista (Tenhunen 2004, 98.)

3.2 Ikääntyvän Suomen kasvavat kustannukset

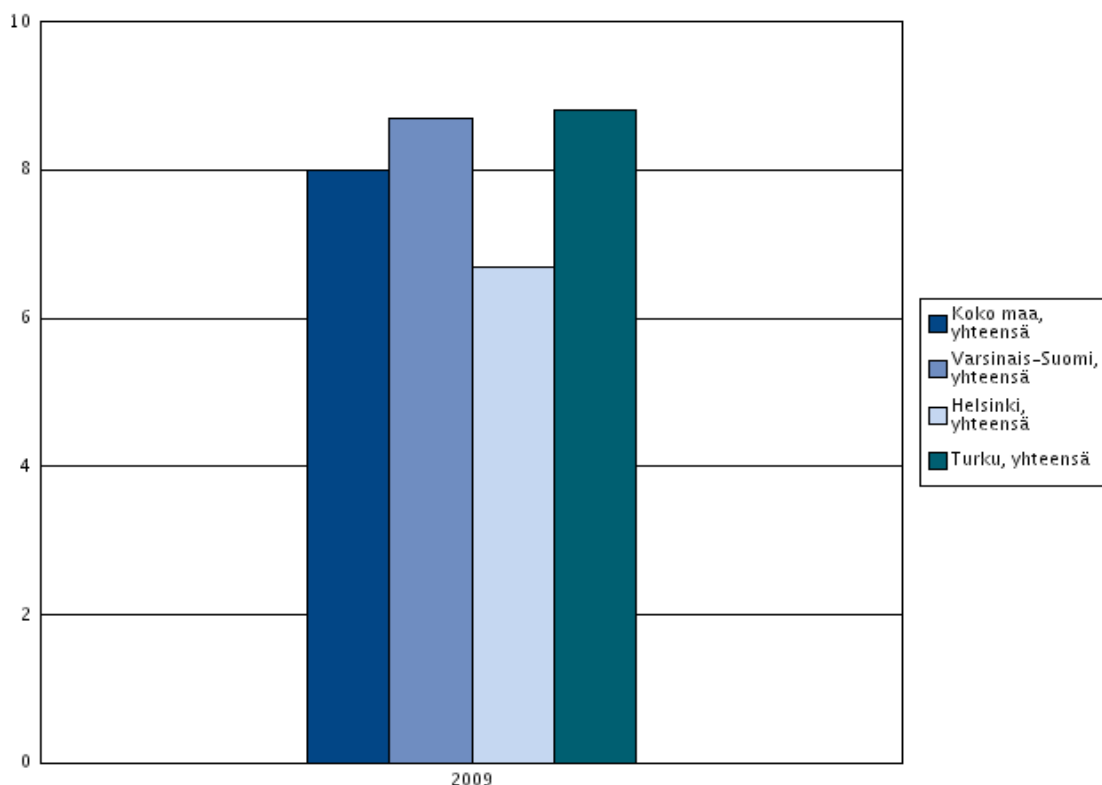
Väestön ikääntymisen myötä palvelujen tarve painottuu vanhuspalveluihin, ja tämä luo painetta järjestää palvelut mahdollisimman tuottavasti ja tehokkaasti. (Hjerppe ym. 2003, 11.) Mediaaniennusteen mukaan ikääntyneiden määrä suhteessa työikäisiin kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä ja suhde jää pysyvästi tälle korkeammalle tasolle. (Lassila & Valkonen 2002, 7).

Sosiaali- ja terveystalouden tuottavuuden nousua hidastaa mm. palkkojen reaaliaikainen nousu, joka nostaa sosiaali- ja terveystalouden kustannuksia entisestään. Tätä ilmiötä kutsutaan kansantaloustieteessä ns. Baumalin taudiksi. Terveystalouden- ja vanhustenhuollon hoitomenetelmiä voi kuitenkin kehittää siten, että palvelujen tuottavuus nousee. (Hjerppe ym. 2003, 11.) Vanhustenhuollon menojen kasvua saattaa hillitä myös se, että ikääntyneiden toimintakyky pysyisi hyvänä mahdollisimman pitkään. Ennaltaehkäisevien ja kotona asumista tukevien palvelujen, kuten siivouspalvelun ja omaishoidontuen palvelujen, kehittäminen on siksi merkittävässä roolissa.

Vanhuksille suunnattujen palvelujen yhtenä tavoitteena onkin, että mahdollisimman moni ikäihminen voisi elää itsenäisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Keskeisimmät vanhuspalvelujen muodot ovat kotipalvelu- ja

kotisairaanhoido, ateria- ja siivouspalvelut sekä muut tukipalvelut, asumispalvelut, omaishoidon tuki, kuntoutus, apuvälineet ja terveystalvelut sekä laitoshoido. (Harjula ym. 31, 2004.)

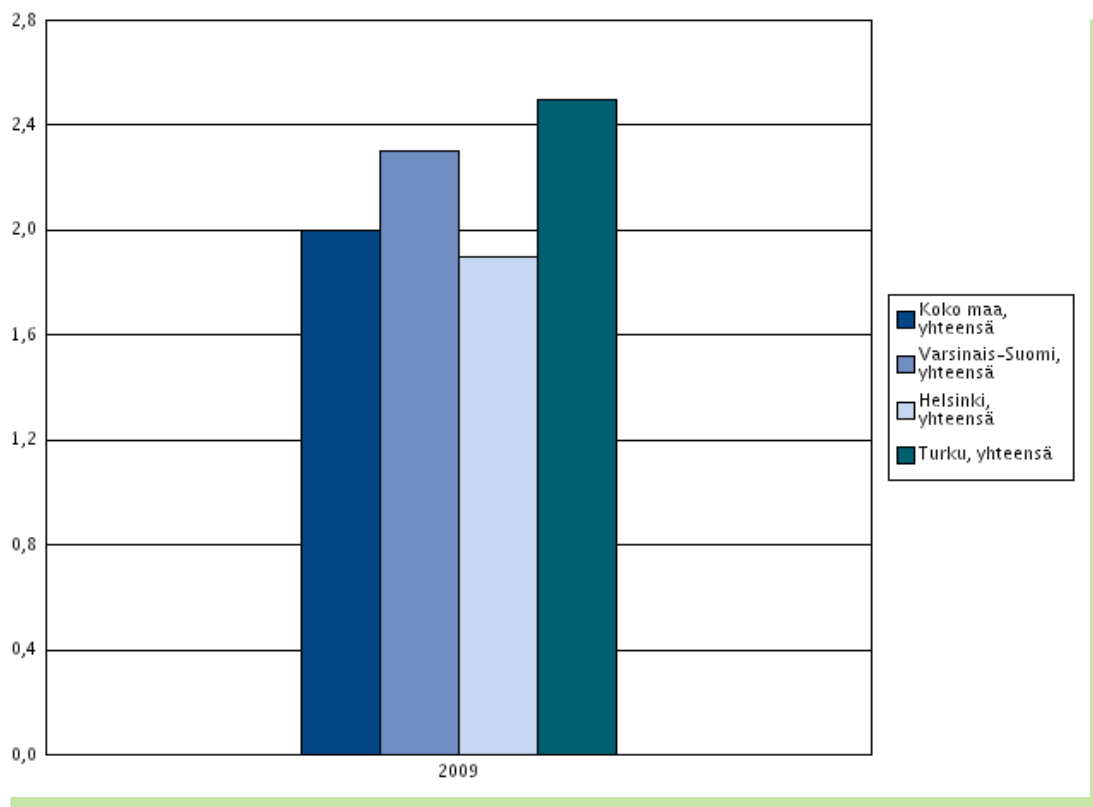
Kustannussäästöjä hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen haetaan myös kuntien ja hoivayrittäjien kumppanuudesta. Simonen kuvaa hoivayrittäjiä julkista palvelujärjestelmää täydentävinä palvelumuotoina, jotka toimivat joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Hoivapalvelujen mikroyrittäjän toimintalogiikka lähtee arkielämästä ja asiakkaan tarpeista käsin, kun julkinen sektori vastaavasti on tuottanut standardipalveluja. (Simonen 1998, 203.)



Kuvio 1. 75 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä vuonna 2009.

Vuonna 2009 75 vuotta täyttäneiden osuus koko maan väestöstä oli 8%, Varsinais-Suomen väestöstä 8,7% ja Turussa 8,8 % ja Helsingissä 6,7% kaupungin väkiluvusta. (SOTKANET). Turussa ikääntyneiden osuus on siis hieman kes-

kiarvoa suurempi, mikä todennäköisesti luo painetta järjestää ikääntyneiden palvelut mahdollisimman taloudellisesti.



Kuvio 2. 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä vuonna 2009.

Kuviossa 2 näkyy 85 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä. Koko maassa se on 2,0 %, Varsinais-Suomessa 2,3%, Helsingissä 1,9% ja Turussa 2,5%. (Sotkanet 2011). Ikääntyneiden osuus väestöstä siis vähenee 85 vuoden jälkeen.

Suomen väestön ikääntymiseen vaikuttaa alhainen syntyvyys, eliniän piteneminen ja suurten ikäluokkien vanheneminen. Suomessa syntyvien ikäluokkien koko pienenee, vaikkakin hitaammin kuin muissa EU-maissa. Alhainen syntyvyys aiheuttaa tulevan työvoiman vähenemisen, vaikkakin sitä voidaan lieventää lisäämällä maahanmuuttoa ja työvoiman tuottavuutta sekä nostamalla työvoiman osallistumisastetta.

Väestön ikääntyminen lisää sosiaalimenoja, kuten eläkkeitä, sillä suurin osa sosiaalimenoista liittyy tiettyyn ikävaiheeseen. Sosiaalimenot jaetaan käyttötarkoituksen mukaan yhdeksään alaluokkaan, jotka ovat sairaus ja terveys, toimintarajoitteisuus, vanhuus, leski- ja muut edunsaajat, perhe ja lapset, työttömyys, asuminen ja muut. Eläkkeiden osuus sosiaalimenoista on noin 40 % (Lassila & Valkonen 2002, 7-11.) Toisaalta eläkkeelle jäävien ja ikääntyvien terveydentila on jatkuvasti parantunut ja erilaiset keinot edistää ikääntyvien toimintakykyä ovat parantuneet. Tällöin hoivakustannusten nousu voi jäädä kohtuulliseksi, jos vain viimeisten elinvuosien kustannukset ovat korkeat.

Kuluttajatutkimuskeskuksen erikoistutkija Johanna Varjonen muistuttaakin siitä, että hoivakustannukset kasvavat vasta 85 ikävuoden jälkeen. Käsitys siitä, että suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen johtaisi hoivapalvelujen puutteeseen ja aiheuttaisi kestävyysvajeen valtion budjettiin johtuu Varjosen mukaan oletuksesta suurten ikäluokkien jäämisestä sängyn pohjalle odottamaan ruokaa ja hoivaa.

Tutkimusten mukaan moni suuriin ikäluokkiin kuuluvista ihmisistä toimii yhdistyksissä ja järjestöissä vapaaehtoistyössä, huolehtii iäkkäistä vanhemmistaan ja hoitaa lapsenlapsiaan. ”Lähiuosina eläkkeelle siirtyvät edustavatkin toimeliasta väestöryhmää, jonka potentiaali epävirallisessa tuotannossa on suuri”. Tällaisen epävirallisen talouden informaalin hoivan avulla tuotetaan paljon hyvinvointia itselle, läheisille ja naapurustolle. Suurten ikäluokkien aiheuttamat suuret hoivakustannukset ovat siis edessä vasta parinkymmenen vuoden päästä. (Helsingin Sanomat 16.8.2010.)

3.3 Turun kaupungin ikääntymispoliittinen strategia

Ikääntymispoliittinen strategia Turussa ohjaa vanhustalouden tuottamista ja kehittämistä sekä tukee kaupungin päätöksentekoa ja suunnittelua. Tämä strategia kohdistuu sekä 75 vuotta täyttäneiden palvelurakenteeseen, että 65–74-vuotiaisiin ehkäisevän vanhustyön osalta. Strategia perustuu sosiaali- ja terveysministeriön ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin, vanhusten hoidon ja palveluiden linjoihin vuoteen 2015, Vanhasen II hallituksen hallitusohjelman hyvin-

vointi-politiikka ohjelmaan ja Turussa tehtyyn valtuustoryhmien sopimukseen valtuustokaudelle 2009–2012.

STM:n tekemän selvityksen mukaan vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015 painottuvat toiminnallisesti seuraaviin tavoitteisiin: Edistetään ja ylläpidetään toimintakykyä, arvioidaan henkilön palvelun tarve, kohennetaan asiakkaan asemaan ja valinnan mahdollisuuksia, varmistetaan palvelu- ja tukimuotojen yhteensopivuus, turvataan henkilöstön osaaminen ja riittävyys, varmistetaan laatu ja valvotaan sitä, ja lopuksi kehitetään palvelurakennetta alueellisena kokonaisuutena.

Turun kaupungin palvelustrategian mukaan palvelutuotanto tulee järjestää huomioiden palvelutuotannon ja ympäristön muutokset tulevaisuudessa. Osa palveluista hankitaan yksityisiltä tuottajilta ja kolmannelta sektorilta ja seutuyhteistyötä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan. Palvelutuotantoa järjestettäessä huomioidaan kuntalaisten valinnan mahdollisuus, omatoimisuuden tukeminen ja vastuun kasvattaminen. Palvelusetelityyppisissä ratkaisuissa palvelutuottajan valinta jää palvelun käyttäjälle.

Turun valtuustoryhmien välisen sopimuksen (2009–2012) mukaan turkulaisille tulee mm. tarjota laadukkaita hyvinvointipalveluja kuuntelemalla palvelujen käyttäjiä. Palvelusetelijärjestelmän käyttöä laajennetaan ja yhteistyötä yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa kehitetään. Omaishoitoa ja vanhusten kotona asumista tuetaan uudistetun kotihoidon mallin mukaisesti ja siirretään ikäihmisten palvelukokonaisuuden painopistettä laitoshoidosta avohoittoon.

4 TUTKIMUKSEN AIHE JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Sain opinnäytetyöni aiheen Turun kaupungin kotihoidosta. Halusin tehdä toimeksiantotyön, josta olisi hyötyä laajemmin. Noin kymmenen vaihtoehdoisen aiheen joukosta koin ajankohtaisimpana ja kiinnostavimpana palveluseteliin liittyvän aiheen, olinhan sitä tutkinut jonkin verran jo aikaisemmissa opinnoissa. Tutkimukseni on myös osa Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tekemää

asiakaspalautekyselyä. Minun osuuteni oli mm. selvittää palvelusetelin saaneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelusetelillä saamaansa palvelun laatuun, sekä palveluseteliyrittäjien tyytyväisyyttä saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan kaupungilta. Lisäksi kyselyn avulla pyrittiin selvittämään palvelusetelikäytännön heikkoja kohtia, jotta käytäntöä voisi edelleen kehittää. Yrittäjiltä ja asiakkailta saadun tiedon voi huomioda nyt, kun Turku ja lähikunnat Lieto, Kaarina, Raisio ja Naantali yhteisessä palvelusetelihankkeessaan yhtenäistävät palvelusetelikäytäntöjään.

Keskeiset tutkimusongelmat ovat palvelun laatu, sekä palvelusetelituotannon haasteet ja mahdollisuudet. Tutkittavat kohteet ovat omaishoidon tuen ja siivoukspalvelun palvelusetelin saaneet asiakkaat sekä edellä mainittuja palveluja tuottavat palveluseteliyrittäjät. Haasteet ja mahdollisuudet ilmenevät eritavoin eri toimijan kohdalla. Kunnan kannalta yksi keskeisistä ongelmista on selvittää syytä siihen, miksi osa myönnetyistä palveluseteleistä jää käyttämättä. Tuottajan kannalta selvitetään mm. sitä, onko palvelusetelituottajana toimiminen tuonut heille lisää asiakkaita ja ovatko asiakkaat ostaneet heiltä muita palveluja kuin sitä, mihin tarkoitukseen palveluseteli on asiakkaalle myönnetty. Asiakkaille suunnatun kyselyn avulla taas selvitetään syytä siihen, miksi osa asiakkaista on jättänyt myönnetyn palvelusetelin käyttämättä. Kohderyhmänä ovat ikääntyneet, ja se tuottaa palvelusetelin käytölle omat ongelmansa, kuten ikääntyneiden mahdollisuudet valita oikea tuottaja ja valittaa mahdollisesta huonosta palvelusta. Ikääntymisen vaikutukset asiakkaan terveydentilaan tuo tarvetta kunnan ja yrittäjän väliselle yhteistyölle.

Tutkimustehtäviksi olen asettanut seuraavat kysymykset:

- Ovatko omaishoidontuen ja siivouksen palvelusetelin saaneet asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palvelun laatuun?
- Miksi osa palveluseteleistä jää käyttämättä?
- Onko yrittäjien keskinäinen verkostoituminen ja kunnan kanssa tehtävä yhteistyö riittävää asiakaspalvelun laadun kehittämisen kannalta?

- Onko palvelusetelituottajana toimiminen tuonut yrittäjälle lisää asiakkaita?
- Ovatko asiakkaat ostaneet yrittäjältä lisäpalveluja omakustanteisesti?

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esille sekä asiakas- että yrittäjänäkökulmaa palvelusetelikäytäntöihin ja lisätä näin keskeisten toimijoiden (yrittäjä, kunta, asiakas) välistä vuoropuhelua. Kyselyn teettäminen saa ehkä myös yrittäjän pohtimaan oman yrityksensä laadunhallinta- ja asiakaspalautejärjestelmiä, sekä keinoja miten lisätä yritysten välistä keskeistä yhteistyötä. Yrittäjien tekemällä yhteistyöllä ja verkostoitumisella on merkitystä ajatellen mm. työssä jaksamista. Lisääntyneen yhteistyön mahdollisuuksia voisi olla esimerkiksi yhteisen varahenkilöstöfoorumin perustaminen. Yrittäjien keskinäinen verkostoituminen, laatu- ja markkinatietoisuus sekä toimiva yhteistyö kunnan kanssa parantavat palvelun laatua ja lisäävät näin asiakastyytyväisyyttä ja asiakasturvallisuutta.

4.1 Tutkimuksen toteutuminen

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen keväällä 2011 tietoperustaan ja lähdekirjallisuuteen tutustumalla. Tätä edelsi tutkimusluvan anominen ja saaminen. Kevään kuluessa suunnittelin ja muokkasin saatekirjeitä ja kyselylomakkeita yhteistyössä opinnäytetyöni ohjaajien kotihoidon vs. palvelupäällikkö Tiina Turjan ja seudullisesta palvelusetelihankkeesta vastaavan Taina Kailan kanssa. Suunnittelu- vaiheessa oli mukana myös tutkimus- ja kehittämisyksikön asiakaspalautekoordinaattori Elisa Vuorinen, joka opasti minua Webropolin käyttöön. Vuorinen myös loi sähköiset pohjat tulosten syöttämistä varten.

Kyselylomakkeiden ja saatekirjeiden valmistuttua lopulliseen muotoonsa lähetettiin ne kesällä 2011 postikyselynä palveluseteliasiakkaille ja verkkokyselynä palveluseteliyrittäjille. Verkkokyselyn lähetti Elisa Vuorinen toimittamiini sähköpostiosoitteisiin. Vastauksia palveluseteliasiakkailta tuli yhteensä 120, ja kesän aikana syötin nämä vastaukset Webropol järjestelmään. Yrittäjät vastasivat suoraan sähköisen järjestelmään. Kun kaikki vastaukset olivat syötetty, toimitti Vuo-

rinen minulle Webropolin perusraportin asiakkaiden ja yrittäjien vastauksista. Monivalinta- ja asteikkokysymysten vastaukset analysoitiin tilastollisin menetelmin Webropol ohjelman avulla ja avointen kysymysten vastaukset analysoin yksitellen koodaamalla ne ensin värein eri ryhmiin syksyllä 2011 ja loppuvuodesta 2011 luokittelemalla ne tutkimusongelman kannalta keskeisiin teemoihin.

4.2 Tutkimuksen lähestymistapa ja kohderyhmät (otanta)

Opinnäytetyöni on lähestymistavaltaan pääasiassa kvantitatiivista eli määrällistä. Kuten kaikki tutkimus, myös kvantitatiivisin menetelmin suoritettu tutkimus antaa vajavaisen kuvan tutkimuskohteestaan, sillä ensinnäkään tieto ei kata kaikkea ja toiseksi tutkimus tuottaa teoreettisia abstraktioita ja näkökulmiltaan valikoituneita kuvia. (Alkula 1994, 20).

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusedellytyksenä on niiden merkitysjärjestelmien riittävä ymmärtäminen, joita tutkittava kohde ympäristöineen käyttää. Tutkijan on tunnettava kohteena oleva ilmiö hyvin. Opinnäytetyössä kohteena olevat ilmiöt ovat palveluseteli ja suomalainen hyvinvointijärjestelmä.

Vaikka kuinka yrittäisi ymmärtää asiaan liittyviä taustoja ja selityksiä, niin “yhteiskunta ei ole jäsenilleen kokonaisuudessaan havaittava kokonaisuus”, kuten Alkula ym. (1994) ilmaisevat. Kvantitatiivisten mittarien ja aineistojen avulla voi kuvata niitä yhteiskunnan prosesseja ja rakenteita, jotka eivät ole välittömästi havaittavissa. Käsitteet ja mittarit määrittävät ilmiön mielekkäästi ja arkiajattelua tarkemmin. (Alkula ym. 1994, 21)

Avointen kysymysten osalta tutkimusote on kvalitatiivista laadullisen sisällön analyysin menetelmin. Laadullisella tai kvalitatiivisella tutkimusotteella tarkoitetaan karkeimmillaan aineiston ja analyysin muodon kuvausta muuten kuin numeraalisesti. Aineistoon voi kuitenkin soveltaa eri lukutapoja, myös kvantitatiivisia eli numeraalisia. Haastatteluilla kerättyä aineistoa voi analysoida sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti. (Eskola & Suoranta, 1998, 13.)

Luotettavinta tietoa palvelusetelin saaneiden asiakkaiden asiakastyytyväisyydestä saataisiin tietysti tutkimalla ne kaikki eli lähettämällä kyselylomake kaikil-

le. Koska kyse on kuitenkin suuresta joukosta, käytetään toiseksi parasta vaihtoehtoa eli otantatutkimusta. (Alkula 1994, 106).

Otanta tarkoittaa havaintoyksiköiden poimimista perusjoukosta niin, että sattuma vaikuttaa siihen, mitkä yksiköt joutuvat otokseen ja että jokaisen yksikön otoksen joutumisen nollaa suurempi todennäköisyys tunnetaan. Perusjoukkoon kuuluvat kaikki ne havaintoyksiköt, joita koskevia päätelmiä halutaan tehdä. (Alkula 1994, 106–107.) Tutkimukseni perusjoukkoja edustavat seuraavat ryhmät:

- Omaishoidon tuen ja siivouspalvelun asiakkaat, jotka ovat saaneet palvelusetelin. Lähetettävien kyselyjen määrä on siivoussetelin saaneille 200, omaishoidon tuen setelin saaneille 100. Kyseessä on satunnaisotanta sellaiselta listalta, jolta löytyy henkilöt kenelle edellä mainitut setelit on myönnetty.
- Palveluseteliyrittäjät. Siivouspalvelua (tässä kohtaa asunnon perussiivousta) ja omaishoidon tuen palveluja (tässä kohtaa perushoidollisia toimenpiteitä) palvelusetelillä tuottaa turkulaisille 50 hyväksyttyä palveluseteliyrittäjää. Näille kaikille lähetetään kysely sähköisesti. Kyseessä on siis kokonaisotanta. Kysely testataan yrittäjällä ennen lähettämistä.

Kun otantakehikko ja otoskoko on määrätty, päästään varsinaiseen otantaan, eli ratkaisemaan mitkä havainnot sattuma määrää otokseen. (Alkula ym., 1994, 110). Yksinkertaisessa satunnaisotannassa palvelusetelin saaneet asiakkaat (kehikko) numeroitaisiin juoksevalla numerolla. Numerot valitaan esim. tietokoneen satunnaislukugeneraattoria käyttäen. Numeroita vastaavat asiakkaat muodostaisivat otoksen. Systemaattista otantaa käytettäessä muodostetaan poimintaväli $k = N/n$ (k = kehikko, N = otantakehikon havaintojen määrä, n = otoskoko). Päädyin käyttämään asiakkaiden kyselyssä systemaattista otantaa, niin että listalta vuorotellen joka neljäs ja vuorotellen joka kolmas asiakas päätyi kyselyn mahdolliseksi vastaajaksi. Yrittäjien tutkimuksessa on kyseessä kokonaisotanta.

4.3 Aineiston hankinta

Aineiston hankin kvantitatiivisin menetelmin survey-tutkimuksen standardoitujen kysymysten avulla. Survey-tutkimuksella tarkoitetaan kysely ja haastattelututkimusta (Alkula ym. 1994,13.) Survey-tutkimuksen standardoinnilla pyritään vastausten vertailukelpoisuuteen vaikka samalla rajataankin menettelyn käyttökel-poista aluetta, eikä välttämättä silti päästä siihen, että kaikki ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. (Alkula ym. 1994, 12).

Kyselylomakkeet lähetettiin palvelusetelin saaneille asiakkaille postikyselynä ja palveluseteliyrittäjille verkkokyselynä. Aineistona toimii myös Turun kaupungin kotihoidosta saatu materiaali, joka sisältää kuvauksia omaishoidon tuesta ja siivouspalvelusta, listan palveluseteliyrittäjistä, ohjeistuksia ja hakemuksia palveluseteliyrittäjyydelle ym. Tämän aineiston tulen osittain esittelemään opinnäytetyöni liiteosiossa.

Tutkimus tehtiin kyselylomakkeiden avulla, sillä tekemäni kysely on osa sosiaali- ja terveystoimen organisaation yhteistä asiakastyytyväisyyskyselyä, jossa kysymys 7 kohdalle tulevat tähän tutkimukseen suunnittelemani palveluseteliin liittyvät tulosaluekohtaiset kysymykset. Postikyselyn avulla ei tosin saada lainkaan suoraa kontaktia asiakkaaseen, jolloin tulokset saattavat jäädä pinnalliseksi kuin henkilökohtaisen haastattelun avulla saadut tulokset, mutta toisaalta näin otannasta tulee huomattavasti laajempi. Postikysely on kyselylomaketta käytettäessä ehkä käytetyin aineistonkeruumuodoista. Postikyselyä tehtäessä on tärkeää kysymysten muotoilu, tutkijan mukanaan antamat vastausohjeet ja saatekirje. Ohjeiden tulee kuitenkin olla mahdollisimman tiiviit ja kysymysten niin yksinkertaiset, että ne ymmärtäisi ilman ohjeitakin. (Aaltola & Valli 2010, 107.) Postikyselyn riskinä on alhainen vastausprosentti, sillä kyselylomakkeella on matala kynnys päätyä roskakoriin, kun ei ole suoraa kontaktia tutkijaan. Riskinä on myös se, ettei vastaaja täytä sitä itse, jolloin tulos ei välttämättä ole täysin todenmukainen. (Aaltola & Valli 2010, 207). Tutkimukseni kohderyhmänä ovat henkilöt ovat pääosin ikääntyneitä, joten kyselylomaketta suunnitellessa oli erityisen tärkeää huomioida sen selkeys ja pitää kysymysten määrän riittävän vähäisenä. Toisaalta tässä kyselyssä oli aivan sallittua sen

täyttäminen myös omaisena asiakkaan puolesta. Postikyselyn etuna on sen sitoutumattomuus aikaan. Kyselyn vastaanottaja voi itse päättää hetken jolloin siihen vastaa. (Aaltola & Valli 2010, 107). Postikyselyissä on myös tapana, että tutkimuksen tekevä taho vastaa kuluista antamalla ohessa vastauskuoren, jossa on postimaksu maksettu. Tämä madaltaa kynnystä osallistua kyselyyn.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa lomakkeella kerättävä aineisto voidaan kysyä monivalintakysymyksillä, avoimilla kysymyksillä ja sekamuotoisilla kysymyksillä. (Vilkkä 2007, 67).

Listan asiakkaista joille kyselyn lähetin, sain kotihoidon A-alueen aluepalvelupäälliköltä ja nimet ja osoitteet listalta keräsin hänen valvonnassaan kotihoidon hallinnon toimitiloissa tietosuojaan takia. Kyselylomakkeissa ja vastauskuorissa ei luonnollisestikaan näkynyt asiakkaan nimeä, sillä kysely toteutettiin anonyymisti. Kyselylomakkeena käytettiin sosiaali- ja terveystoimen asiakastyytyväisyyskyselyä, jossa kohtaan seitsemän sisällytetään suunnittelemani yksikkökohtaiset kysymykset. Kyselylomakkeen ulkoasun ja saatekirjeen sain suunnitella itse. Asiakkaille kuitenkin lähetetään minun toimestani vain nämä kohta seitsemän kysymykset, jotka on numeroitu normaalisti numero yhdestä eteenpäin. Kyselylomakkeet saatekirjeineen lähetin postitse, mukana oli kaupungin kustantamat vastauskuoret postimerkkeineen. Kyselyyn vastanneet asiakkaat lähettivät vastaukset kotihoidon hallintoon, ja minä syötin vastaukset Webropol järjestelmään, johon sain käyttöoikeuden ja linkin. Kyselylomakkeisiin voi tutustua opinnäytetyöni liiteosiossa.

Keräsin palveluseteliyrittäjien sähköpostiosoitteet listalta, jossa ovat hyväksytyt palveluseteliyrittäjät. Osoitteet lähetin tutkimus- ja kehittämissyksikön asiakaspalautekoordinaattori Elisa Vuoriselle, joka lähetti tekemämme sähköiset kyselylomakkeet yrittäjille. Minun tehtäväni on ollut suunnitella ja ryhmitellä kysymykset sellaiseksi, että asiakaspalautekoordinaattori saa syötettyä ne Webropolin järjestelmään. Yrittäjät vastaavat suoraan tähän järjestelmään. Kyselyitä meni perille 41. Osalla yrittäjistä ei ollut sähköpostiosoitetta ollenkaan, tai sitten osoite ei syystä tai toisesta toiminut. Sähköpostiosoitteita ei myöskään ollut aina

suoraan saatavilla, vaan jouduin yrityksestä selvittämään kenelle voin kyselyn osoittaa, ja mihin osoitteeseen.

4.4 Analyysimenetelmät

Monivalinta- ja asteikkokysymysten tulokset analysoitiin Webropol- raportoinnin avulla. Webropol- kuvaajien avulla tulokset muuntuvat visuaaliseen muotoon ja ovat siirrettävissä Exceliin, PowerPointiin, Wordiin sekä moniin tilasto-ohjelmiin. Webropol-raportointi mahdollistaa myös tulosten suodatuksen ja ristiintaulukoinnin.

Luvussa seitsemän kuvaan tuloksia perusraportilla, joka on reaaliaikainen yhteenveto kyselyn kaikista vastauksista. Perusraportista selviää mm. kokonaisvastaajamäärä, vastausten jakauma kokonaislukuina ja prosentteina, vastausten keskiarvo, sekä avoimet vastaukset.

Webropolin ”ominaisuudet” kohdassa on mahdollista valita koko raportille siinä käytettävät kaaviot. Perusraportoinnissa on saatavilla seuraavat kaaviotyypit: Taulukko, pylväskaavio, piirakkakaavio, donitsikaavio, viivakaavio, pallokaavio, pinottu palkkikaavio, verkkokaavio tai pelkistetty pylväskaavio.

Kaavion tyypin lisäksi on myös mahdollista määritellä kuvaajien moniulotteisuus, halutaanko kuvaajien olevan pystysuorassa, näytetäänkö vastauksista niiden lukumäärät vai prosenttimäärät, näytetäänkö kuvaajien palkeissa tarkat tulokset, näytetäänkö koko kysymysten keskiarvo, näytetäänkö keskiarvot (koskee taulukko-kuvaajia), näytetäänkö mediaanit (koskee taulukko-kuvaajia, ja kaavioiden leveys- ja korkeuspikseleitä). (Webropol Oy, Raportointi 2010.)

Kyselylomakkeessani käytin tiedon mittaamisen välineenä Likertin asteikkoa. Mittaamisen tarkoitus on tuottaa tietoa tutkittavalta alueelta, sekä pyrkiä havainnoimaan ilmiötä mahdollisimman objektiivisesti (Metsämuuronen 2006, 60). Likertin asteikko sopi hyvin tähän kyselyyn, sillä sen avulla pystyy mittaamaan tiettyä ominaisuutta, kuten motivaatiota tai asennetta (Metsämuuronen 2006, 60) tässä tapauksessa esim. palvelun laatua. Asteikolla vastatessaan koehenkilö itse arvioi omaa käsitystään väitteen tai kysymyksen sisällöstä (Metsämuuro-

nen 2006, 60). Vaihtoehdot asteikkokysymyksissäni olivat: ”täysin samaa mieltä”, ”osittain samaa mieltä”, ”ei samaa eikä eri mieltä”, ”osittain eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä”.

Vastaajien taustatietoja kartoitin laatuero- eli nominaaliasteikon avulla. Nominaaliasteikolla mitataan asioita, jotka voidaan erotella toisistaan nimensä mukaisesti laadullisesti, ei määrällisesti. (Metsämuuronen 2006, 58).

”Laadullisella aineistolla tarkoitetaan aineistoa, joka on ilmiasultaan tekstiä. Teksti voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta.” (Eskola & Suoranta, 1998, 15.) Avointen kysymysten tarkoitus on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä, ja vastaamista rajataan mahdollisimman vähän. Tutkimuksen työläs osuus onkin ryhmitellä vastaukset asiasisältöjen mukaan. (Vilkkä 2007, 68.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä liikkeelle ilman ennakoasettamuksia niin, että teoria rakentuu empiirisestä aineistosta. Vaikka tutkijalla olisikin tutkittavasti ilmiöstä omakohtaisia kokemuksia, tulisi tutkijan tiedostaa ne huomioiden tutkimuksen esioletuksina. Näin tutkijalla on mahdollista oppia lisää aiheestaan. (Eskola & Suoranta, 1998, 19–20.)

Aineistolähtöinen analyysi on tarpeen erityisesti silloin kun tarvitaan perustietoa ilmiön perusolemuksesta. (Eskola & Suoranta, 1998, 19). Aineiston sisällön analyysillä tarkoitetaan tutkimuksen teon yhteydessä aineiston huolellista lukemista, tekstimateriaalin järjestelyä, sisällön ja/tai rakenteiden erittelyä. Käytännössä voi ajatella analysoinnin olevan aineiston sisällön jäsentämistä ja pohtimista siten, että ymmärtää mitä se sisältää, mistä siinä kerrotaan ja millä tavoin. Analyysi voi myös olla aineiston sisällön luokittelua eri aiheiden ja teemojen perusteella. Analyysin ideana on tarkastella tutkimusongelmien kannalta keskeisten seikkojen ilmentymistä ja esiintymistä aineistossa. (Kvalimot 7.1)

Lähestyin laadullista aineistoa tematisoinnin kautta värikoodaamalla vastaukset. Jokaisen kysymyksen vastauksista löytyi erilaisia teemoja jotka koodasin huomiövärien avulla. Nostamalla aineistosta esiin tutkimusongelman kannalta keskeisiä asioita, voi vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineis-

tossa. (Eskola & Suoranta, 1998, 176.) Kysymykset ja vastaukset teemoineen esittelen seuraavissa luvuissa.

5 PALVELUSETELIYRITTÄJIEN TULOKSET

5.1 Palveluseteliyrittäjän profiili

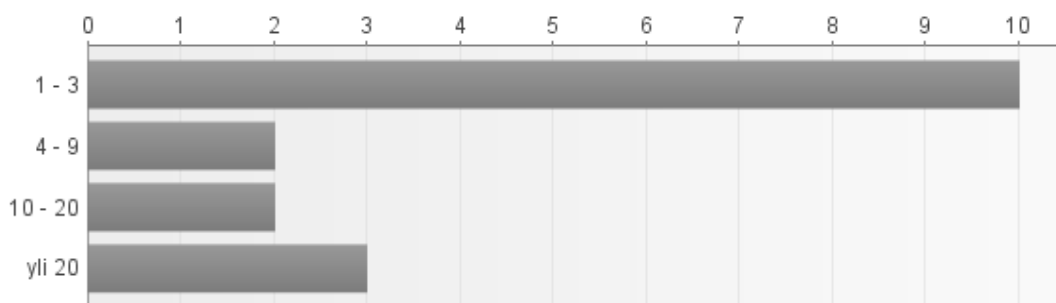
Kysely lähetettiin 41 omaishoidontuen perushoidollista palvelua ja/tai siivouspalvelua tuottavalle yritykselle. Alkujaan kysely oli tarkoitus lähettää viidellekymmenelle yrittäjälle, mutta osalla sähköpostiosoite ei ollut voimassa, sitä ei ollut ollenkaan, tai kysely ei muusta syystä mennyt perille.

Vastausten lukumäärä oli ensimmäiseltä kierrokselta 13, karhukierrokselta vastauksia tuli neljä lisää. Yhteensä kyselyyn vastasi 17 yrittäjää. Yrittäjien vastausprosentti oli 41,4.



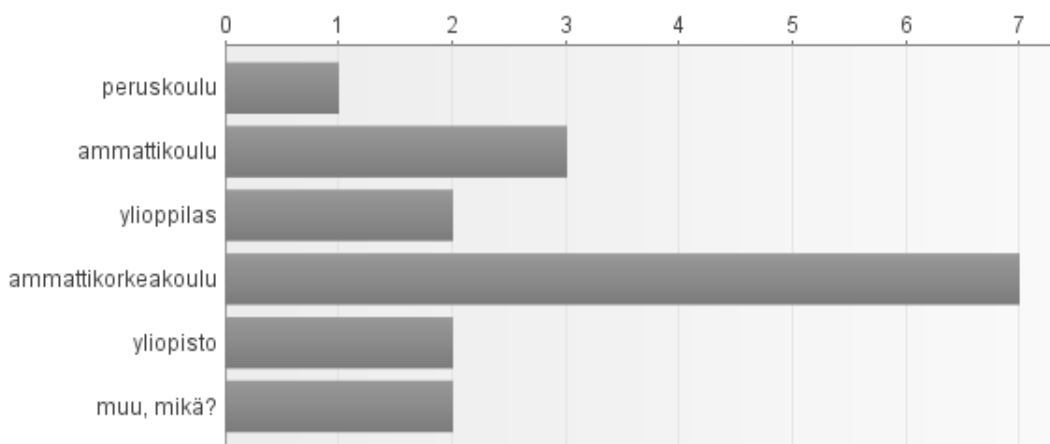
Kuvio 3. Yrityksen toimintavuodet.

Vain kolme yrittäjää oli toiminut alalla alle kaksi vuotta. Loput, eli 14, oli toiminut yli kolme vuotta, ja peräti kuusi heistä jopa yli kymmenen vuotta. Prosenttilukui-na ilmaistuna kyselyyn vastanneista yrittäjistä 18 % on toiminut alalla 0-2 vuotta, 29% 3-5 vuotta, 18% 6-10 vuotta ja 35% yli kymmenen vuotta.



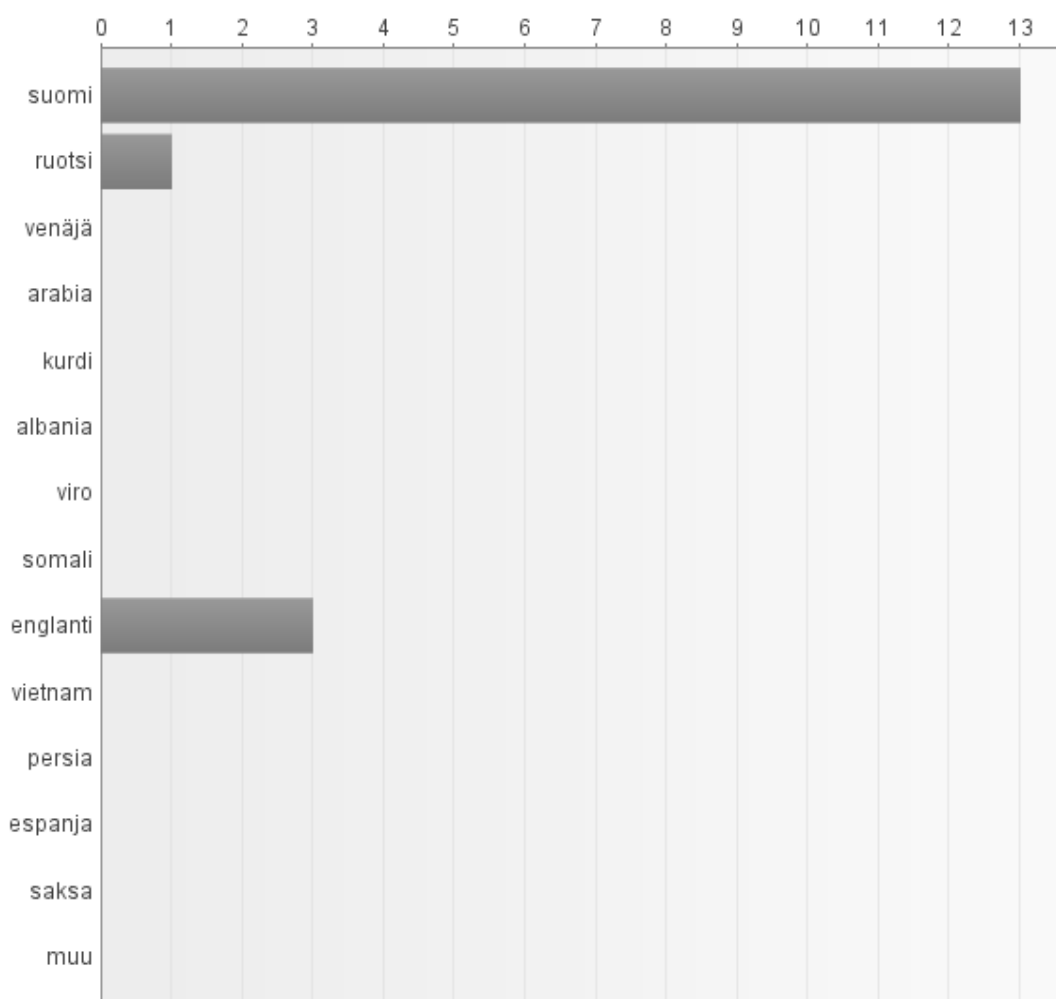
Kuvio 4. Henkilökunnan lukumäärä.

Kuten muuallakin Suomessa, myös Turussa toimivat sosiaali- ja terveystalvetu- ja tuottavat yritykset vaikuttavat olevan henkilökuntamäärältään aika pieniä yri- tyksiä. Kymmenellä vastaajalla seitsemästätoista henkilökunnan lukumäärä oli vain 1-3. Yli 20 henkilöä työllistää vain kolme vastaajista.



Kuvio 5. Yrittäjän koulutus.

Yhdeksän vastaajista on korkeakoulutustasoisia (seitsemän yliopisto, kaksi Amk). Yksi vastaajista vastasi kysymykseen "muu, mikä?" olevansa opistotasoinen yo-merkonomi.



Kuvio 6. Henkilökunnan kielitaito.

Neljännessä taustakysymyksessä kartoitettiin yrityksen henkilökunnan kielitasoa. Kysymys olisi pitänyt muotoilla paremmin niin, että siinä olisi kysytty erikseen yrittäjän kielitasoa ja henkilökunnan kielitasoa. Ja tarpeen olisi ollut kartoittaa vain yleisesti kielitaso esim. ruotsin- ja englanninkielentaito arvioituna asteikolla ”tydyttävä”, ”hyvä” tai ”erinomainen”. Lisäksi olisi voinut olla ”muu” – kohta, johon yrittäjä olisi voinut lisätä muut osaamansa kielet.

Turkulaisille siivous- ja omaishoidontuen palveluja palvelusetelillä tuottava yrittäjä näyttää tämän tutkimuksen perusteella olevan yli kymmenen vuotta yrittäjänä toiminut suomenkielinen ja korkeakoulutustaan 1-3 henkilöä työllistävä

henkilö. Yrittäjän tai henkilökunnan sukupuolta tutkimuksessa ei kartoitettu, mutta voisin olettaa enemmistön olevan naisia.

5.2 Palveluseteliyrittäjien kokemuksia palvelusetelikäytännöstä

Palveluseteliyrittäjien kokemuksia palvelusetelikäytännöistä kartoitettiin Likertin asteikolla kahdeksan eri väittämän avulla. Väittämien keskiarvoksi tuli 3,5 ja se osoittaa palvelusetelikäytäntöjen toimivan kohtuullisen hyvin, mutta parantamisen varaakin on. Taulukko muun muassa osoittaa yrittäjien tuntevan palvelurakenteen ja – järjestelmän riittävän hyvin voidakseen toimia palveluseteliyrittäjänä ja heidän pitävän hyväksymiskriteerejä asianmukaisina. Palveluseteliyrittäjänä toimiminen on ilmeisesti lisännyt asiakkaiden määrää ja saanut osan yrittäjistä palkkaamaan lisää työvoimaa.

Taulukko 2. Palveluseteliyrittäjien kokemuksia palvelusetelikäytännöstä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei saamaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Sain riittävästi tietoa ja neuvontaa liittyen palvelusetelikäytäntöön	3	7	2	2	3	17	3,3
Tunnen kunnan palvelurakenteen ja päätöksentekojärjestelmän riittävän hyvin voidakseni toimia palveluseteliyrittäjänä	7	5	2	3	0	17	3,9
Yhteistyö kunnan kanssa on sujunut hyvin	3	7	3	2	2	17	3,4
Hyväksymismenettely palveluseteliyrittäjäksi oli mielestäni liian monimutkainen	3	3	4	4	3	17	2,9
Hyväksymiskriteerit ovat mielestäni	7	7	2	1	0	17	4,2

asianmukaiset							
Palvelusetelikäytäntö on parantanut asemaani yrittäjänä	3	2	10	1	1	17	3,3
Palveluseteliyrittäjänä toimiminen on tuonut minulle lisää asiakkaita	7	6	2	1	1	17	4
Olen palkannut lisää työvoimaa yritykseeni palveluseteliyrittäjäksi ryhtymisen jälkeen	3	5	1	1	7	17	2,8
Yhteensä	36	42	26	15	17	136	3,5

5.3 Palveluseteliyrittäjien kokemuksia asiakastyöstä, työnantajana toimimisesta, palvelun laadusta ja verkostoitumisesta

Myös näiden väittämien keskiarvoksi tuli 3,5. Asiakastyö koettiin mielekkääksi, siitä oli täysin samaa mieltä 12 vastaajaa. Muita yrittäjiä ei koettu kilpailijoiksi, mutta ei myöskään erityisesti tueksi. Ikääntyneet asiakkaat kokevat usein tärkeäksi, että heidän luonaan kävisi niin usein kuin mahdollista sama henkilö. Tämä on täysin ymmärrettävää, mutta ei aina mahdollista. Palvelusetelimallissa näyttää olevan tyypillistä, että yrittäjänä toimii vain muutaman henkilön työllistävä pienyrittäjä. Pienyrittäjäyys mahdollistaa sen, että asiakkaan luona käy pääsääntöisesti sama henkilö, kuten tämäkin tutkimus osoitti. 14 vastaajaa seitsemästätoista ilmoitti asiakkaansa luona käyvän pääsääntöisesti saman työntekijän. Kysymyksen ”teen yhteistyötä muiden yrittäjien kanssa” vastausten keskiarvo oli 3,1, joka osoittaa yrittäjien olevan vähän enemmän samaa mieltä puolella. Kysymyksessä esitettiin myös väite ”työntekijän sairastuttua saan hänelle helposti sijaisen”, ja tästä väittämästä vain yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä viiden ollessa osittain eri mieltä ja neljän täysin eri mieltä.

Taulukko 3. Asiakastyö, työnantajana toimiminen, palvelun laatu ja verkostoituminen.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei saamaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Koen asiakastyön mielekkääksi	12	4	1	0	0	17	4,6
Asiakkaani luona käy pääsääntöisesti sama työntekijä	14	3	0	0	0	17	4,8
Yritykselläni on paljon haastavia asiakkaita	5	9	3	0	0	17	4,1
Yhteistyö asiakkaiden kanssa on sujuvaa	8	9	0	0	0	17	4,5
Olen joutunut kieltäytymään uudesta asiakassuhteesta	7	2	1	3	4	17	3,3
Asiakkaita saisi olla enemmän	7	5	0	2	3	17	3,6
Teen yhteistyötä muiden yrittäjien kanssa	3	5	3	3	3	17	3,1
Koen muut yrittäjät kilpailijoinani	0	1	3	2	11	17	1,6
Muut yrittäjät ovat tärkeä tuki minulle	3	2	7	3	2	17	3,1
Teen yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kanssa	3	4	6	1	3	17	3,2
Koen hyötyneni verkostoitumisesta muiden yritysten ja/tai järjestöjen kanssa	4	3	5	2	3	17	3,2

Olen onnistunut rekrytoimaan ammattitaitoiset työntekijät	3	7	4	0	2	16	3,6
Työntekijän sairastuttua saan hänelle sijaisen helposti	1	3	3	5	4	16	2,5
Yhteensä	70	57	36	21	35	219	3,5

5.4 Asiakkaan ostamat omakustanteiset lisäpalvelut

Tässä kysymyksessä kartoitettiin avoimella kysymyksellä mitä lisäpalveluja asiakkaat olivat ostaneet yrittäjältä omakustanteisesti. Kysymykseen vastasi kolmesta yrittäjää. Ikkunanpesu oli yleisimmin ostettu omakustanteinen lisäpalvelu, sitä oli ostettu seitsemältä yrittäjältä kolmestatoista.

”Hoitoon ja huolenpitoon liittyviä palveluita. Palveluseteliasiakkaat osatvat pääsääntöisesti ikkunanpesua”

Lisäksi oli ostettu lisää samaa siivouspalvelua kuin mitä oli saatu palvelusetelillä, sekä muutamalta yrittäjältä suursiivousta.

” samoja palveluja kuin palvelusetelillä, koska tunnit eivät ole riittäneet muuten”

” Ikkunan pesua, remonttisiivousta tai suursiivous”

Yksittäisiä vastauksia olivat kaappien siivous, remonttisiivous, puutarhanhoito, lemmikkieläinten hoito, suihkutusapu, asiointipalvelu ja vaatehuolto.

”Putarhanhoitoa, ikkunoidenpesua, lemmikkieläintenhoitoa”

”Kotihoitopalveluja: siivousta ja arjen sujumista auttavia hoivapalveluita (esim. suihkutusapu).”

Taulukko 4. Omakustanteisesti ostetut lisäpalvelut

Ikkunanpesua	Lisää siivouspalvelua	Suursiivousta
7 vastausta	6 vastausta	2 vastausta

5.5 Uudet asiakassuhteet

Palveluseteliyrittäjiltä haettiin syitä mahdollisiin kieltäytymisiin uusista asiakassuhteista avoimella kysymyksellä. Vastauksia tuli kolmesta. Ajanpuute oli yleisin syy uusista asiakkuuksista kieltäytymisiin, jo nyt oli kalenteri täynnä.

”Olen joutunut kieltäytymään uusista asiakassuhteista ajanpuutteen vuoksi. Kun asiakasmäärä on maksimissaan, ei voi ottaa uusia”

”Työntekijäpulan vuoksi/työntekijöiden täyden työkalenterin vuoksi”

Kahdessa tapauksessa yrittäjä oli joutunut kieltäytymään uudesta asiakkaasta, sillä asiakas oli tuntunut liian vaativalta.

”Joskus asiakas on tuntunut liian työläältä”

”Yksi asiakssuhde ei kertakaikkiaan onnistunut. Yhteistö ei sujunut, koska asiakas ei luottanut työntekijöihin; epäili heidän varastavan hänen tavaroitaan ja työntekijät eivät halunneet mennä hänen luokseen. Ei kukaan halua joutua leimatuksi varkaaksi.”

Sijaisten puutteen, työvoimapulan ja osaavan henkilökunnan puutteen mainitsi yhteensä kolme yrittäjää syyksi asiakkaista kieltäytymiseen.

”Lomakausina sijaisten saaminen ei onnistu. Vakituinen henkilökunta kun on poissa ei ole tekijöitä eikä ainakaan niin luotettavia tekijöitä.”

”ja osaavan henkilökunnan saaminen vaikeaa”

”Vuosilomien aikana uusista asiakkaista joutuu tinkimään henkilöstön sijaistamisien vähyyden vuoksi.”

Yksittäisiä vastauksia olivat ruotsin kielitaidon puute ja hankalat työajat.

”Vain muutamia tapauksia, jotka eivät olleet palveluseteliasiakkaita. Syynä kieltäytymiseen on ollut hankalat työajat (yö tai viikonloppuilla), joihin ei sillä hetkellä pystytty vastaamaan. Nykyisin kysy tarjota palveluja kaikkina aikoina on olemassa.”

”Tarvittavaa erityisosaamista ei juuri sillä hetkellä ole ollut kenelläkään työntekijällä. esim. täydellinen ruotsin kielen taito.”

Taulukko 5. Yleisimmät syyt uudesta asiakkaasta kieltäytymiselle.

Ajanpuute	Henkilökunnan/Sijaisten puute	Vaativa asiakas	Ei ole joutunut kieltäytymään
6	3	2	1

5.6 Verkostoituminen muiden yrittäjien kanssa

Seitsemän yrittäjää kolmestatoista ei ollut eri syistä johtuen verkostoitunut muiden yrittäjien kanssa. Heistä kolme ei ollut kokenut tähän tarvetta, muut vastaukset olivat yksittäisiä syitä, kuten ei ole ollut tilaisuuksia, liian kiire, yhteistyö tuntuu vaikealta.

”ei ole tarvetta; emme myöskään tunne muita”

”En tunne heitä ja minulla on liian kiire laajentaakseni yhteistyöverkostoja”

”Ei ole ollut tilaisuuksia verkostoitua. Työnteko on melko yksinäistä puurtamista.”

”Turussa on vaikea tehdä yhteistyötä kilpailevien yritysten kanssa. Ei löydy halukkuutta yhteistyöhön???”

”Ei ole ollut tarvetta muuten kun ohjata asiakas toiselle yrittäjälle esim. tilanteessa kun ruotsinkielistä työntekijää ei ollut.”

”Jos asiakkaita olisi sen verran, että oma yritys ei pystyisi tuottamaan palveluja

*kaikille asiakkaille ehkä yhteistyötä tulisi tehtyä. Tällä hetkellä tilanne ei ole sel-
lainen.”*

Viisi yrittäjää vastasi verkostoituneensa tai tehneensä yhteistyötä toisten yrittäji-
en kanssa.

*”Sijaisen löytäminen esimerkiksi sairastumistilanteissa. Alihankintapalveluiden
ostaminen.”*

”autoin väliaikaisesti kun toinen ei ehtinyt”

*”en osaa sanoa siihen mitään erityistä syytä, tällä heillä teen yhteistyötä yh-
den yrittäjän kanssa olen saanut häneltä työvoimaa lainaksi”*

”Teen mielelläni yhteistyötä.”

”Olen ohjannut asiakkaita toisille yrityksille kyllä itse.”

”Muut yrittäjät ovat voimavara.”

Taulukko 6. Verkostoituminen/yhteistyö muiden yrittäjien kanssa.

Ei ole

verkostoitunut On verkostoitunut

7

5

5.7 Avoin palaute ja kouluarvosana palvelusta

Kiitosta antoi 11 vastaajaa. Näistä kuusi oli osoitettu kaupungille tai viranomai-
sille. Vastauksista ilmeni tyytyväisyys kaupungin toimintaa kohtaa.

”avopalveluohjaajat ystävällisiä ja yhteistyökykyisiä”

”Kaupungin kanssa asiointi ollut riittävän helppoa ja yhteistyöhenkistä.”

”tilanteisiin reagoidaan nopeasti”

”Henkilöt joiden kanssa puhelimitse asioin ovat ammattitaitoisia ja ystävällisiä!”

”Kanslisti on ollut avulias.”

Palvelusetelikäytäntöä kiitti kaksi vastaajaa ja asiakkaille kiitosta antoi yksi vastaajista. Kiitosta sai myös tutkimuskohteen valinta. Kiitos – vastauksista nousi esille, että palvelusetelimallin koetaan tuottavan oikeaa apua ikääntyneelle ja toimivan myös hyvän työllistäjänä.

"Palveluseteli käytännössä on hyvä ja tuottaa niitä apuja kun pitääkin ikääntyneelle väestölle."

"Palvelusetelikäytäntö on ainakin minun firmalleni ollut hyvä työllistäjä ja koska olen ollut mukana alusta asti olen "oppinut" jo kaikki mahdolliset ja mahdottomatkin asiat."

Taulukko 7. Kiitos.

Kiitos kaupungille	Kiitos palvelusetelikäytännöstä	Kiitos asiakkaille
6	2	1

Ehdotuksia palvelusetelikäytännön parantamiseksi tuli kolmeltatoista yrittäjältä. Kuusi niistä liittyi laskutukseen ja tietotekniikan parempaan hyödyntämiseen. Paperinpyörittämisen vähentäminen ja tietotekniikan hyödyntämisen nähtiin kulkevan käsi kädessä; tietotekniikan hyödyntämisen vähentäessä byrokratiaa ja yksinkertaistaessa ja nopeuttaessa käytännön toimintaa.

"Sähköinen laskutus on hyvä, mutta palvelusetelien käsittelyyn olisi hyvä löytää myös sähköisempi tapa. Esimerkki nopeasti toteutuskelpoisesta vaihtoehdosta olisi setelien palauttaminen skannattuna dokumenttina postittamisen sijaan. Enemmän kehitystä vaatisi sitten palvelusetelien myöntäminen sähköisen järjestelmän kautta, missä haasteena toki olisi setelien luovuttaminen vanhuksille, jotka eivät käytä mitään tietotekniikkaa."

"Kunnan omat resurssit on keskitetty joutavaan paperin pyörittämiseen. Esim. palvelusetelilaskutus pyörii vähintään kolmen eri henkilön kautta, kun siihen ei tietokoneaikana tarvittaisi kuin yksi. Lautakunta joka tekee päätökset ja kanslisti, joka tallentaa päätöksen tietojärjestelmään ja lähettää siitä yhden kappaleen asiakkaalle."

"Toivon että voisin jatkossa lähettää sekä palvelusetelit että laskut samaan osoitteeseen ja ettei laskua tarvitse lähettää sähköisesti ainakaan ennen käytännön yleistä yleistymistä. Toivon joustavuutta setelien/laskun lähetysajoissa, koska olen ainoa ko asioita hoitava henkilö enkä lomien, työaikatauluni ja sairastapausten vuoksi pysty hoitamaan laskutusta aina säännöllisesti"

"Byrokratiaa voisi vähän vähentää esim. paperisten setelien pyörittäminen edestakaisin tuntuu näin tietokone aikana turhalta myös yhdessä setelissä voisi olla kahteen tuntiin oikeuttava kohta näin voisi ainakin puolittaa setelien määrän"

"sähköiseen muotoon asiakirjat"

"Palveluseteliyrittäjyys voisi olla ilman alv:a kaikille kaupungin hyväksymille palveluseteliyrittäjille, että ei tarvitse lisäksi liittyä yksityisten palveluntarjoajien liittoon, koska siinä on kova paperisota ja lisäksi liittyminen sinne maksaa 110 euroa. Ilman tuota liittymistä ei voi tehdä alvitonta palvelustelityötä ja alvittoman hinnan tarvitsevat juuri nuo palvelunseteliä tarvitsevat. Kaupungin köyhimmille palvelusetelitoista ei mielestäni pitäisi siis maksaa alvia ja köyhimmillehän nuo setelit on juuri tarkoitettukin. PITÄISI SIIS YKSINKERTAISTAA TÄMÄ ASIA, EIKÄ TEHDÄ SITÄ AINA VAIKEIMMAN KAUTTA!!! HUOM! PÄÄTTÄJÄT TÄMÄKIN ASIA!!!"

Kolme vastaajaa ehdotti lisää yhteistyötä yrittäjän ja kunnan välillä ja yksi palvelusetelimallin laajentamista esimerkiksi kylvetyspalveluun tai jälleen kerran ikkunanpesuun.

"Lisää yhteistyötä esim. yrittäjien ja kotihoidon välille."

"Kotipalveluhenkilöstön pitäisi paremmin perehtyä palvelusetelien sääntöihin ja ohjeistaa asiakkaita heidän saadessa setelit käyttöönsä, usein tulee väärinkäsityksiä esim. ikkunanpesusta kun sääntöjä ei ole käyty läpi. Yrittäjien pitäisi myös enemmän saada tietoa asiakkaitten terveydentilasta."

"Yrittäjien ja kaupungin yhteinen infotilaisuus kerran vuodessa, mutta ei joulun aikoihin kun on kaikkein kiireisintä."

"Kunta voisi käyttää palveluseteliä myös muille asiakkailleen, esim. kylvetyspalveluna."

"Setelit on liian rajattuja, enemmän käyttömahdollisuutta mm: ikkunoidenpesu"

Taulukko 8. Ehdotus.

Palvelusetelikäytäntö (esim. sähköinen laskutus ja tietotekniikan hyödyntäminen)			
	Yhteistyön lisääminen	Palvelusetelin laajentaminen	Viranomaisten perehtyminen
6	3	3	1

Viranomaisten suhtautumista moitti viisi vastaajaa.

”Olen monen muun yrittäjän tavoin kokenut joskus jopa vihamielisyyttä sosiaali-toimen taholta.”

”Aluksi asiat oli vaikea saada sujumaan. Tuntui, ettei sosiaali- ja terveystoimes- sakaan tiedetty asioita. Uusille yrittäjälle ystävällinen ja hyvä perehdytys.”

”Toimistolta on vaikea saada ketään puhelimella kiinni ja toisinaan vastaukset ovat melko asiattomia. Vuoden vaihteessa monelta asiakkaalta ovat setelit myöhässä. Palvelusetelin käytön sääntöihin pitäisi ehdottomasti saada käytän- nönläheisempiä uudistuksia ja siinä pitäisi kuunnella yrittäjien ehdotuksia. Setelit on oltava asiakkaalla uuden kauden alussa! Ei ole yrittäjän asia juosta ympäri kaupunkia etsimässä seteleitä. Tämän vuoden alussakin useilta asiak- kailtamme puuttui vielä setelit ensimmäisellä käynnillä.”

”Palvelusetelipäätökset eivät tapahdu aina riittävän asiakaslähtöisesti vaan vii- västyvät joskus turhan myöhään. Esimerkiksi päätös palvelusetelien jatkamisesta kestää ja asiakkaat ovat useita kertoja olleet epätietoisia saavatko kaupungin tukea vielä. Jsokus palvelujen jatkuvuudessa on ollut näistä syistä kuukauden tauko, mikä asiakkaan näkökulmasta herättää turhaa stressiä kun on epävar- muutta jatkosta. Näistä asioista negatiivinen palaute tulee monesti myös meille, vaikka emme voi vaikuttaa asiaan.”

Yksi vastaajista toi esille sen, miten kotitalousvähennyksen käyttäminen saattaa olla asiakkaalle järkevämpää kuin palvelusetelin. Sama vastaaja toi myös esille sen, miten palveluseteli on arvoltaan aivan liian pieni, jolloin pienituloisen asiak- kaan maksama omavastuuosuus jää aivan liian suureksi, sekä sen ettei kaksi tuntia siivousta kuukaudessa riitä esim. kaksion siivoukseen.

”Lisäksi kun palvelusetelit ovat vain 10-13 euron suuruisia, joutuu asiakas mak- samaan itse vielä aika lailla, vaikka palveluyrittäjän hinta olisi edullinen. Hän joutuu maksamaan lähes aina jopa enemmän kuin se, joka palvelun ottaessaan käyttää kotitalousvähennystä. Esim. tuntitaksani on 29 euroa ja sis. alv. 23%. Jos ottaa siivouksen ilman seteliä, joutuu kotitalousvähennyksen 60 % jälkeen

maksamaan vain 11,60 euroa/t, mutta jos kaupungilta saa esim 10 euron setelin, joutuu asiakas itse maksamaan 19 euroa/t, jos palvelun tuottajan pitää maksaa alv 23 % tai 13,58 euroa/t, jos palvelun tuottaja ei joudu maksamaan alvia. Huomaatteko eron? Kotitalousvähennyksen kautta on paljon kannattavampaa tässä tapauksessa ottaa siivous kuin palvelusetelin kautta. Lisäksi palvelusetelin saa vain 2 tunniksi kuukaudessa. Tuo siivousmäärä ei kaikille läheskään riitä. Se on vain huiskaisua tuollainen siivousaika/kk!!! Ehdottomasti oltava enemmän palveluseteleitä, jos on esim. vähintään kaksio asiakkaalla. Asunnon kokokin siis ratkaisee siivousajan tarpeen. Ja millä rahalla setelin tarvitsijat pesettävät ikkunat, kun seteli on tarkoitettu vain perussiivoukseen? JÄRKI HOI NÄIHIN ASIOIHIN KAUPUNGIN ASIOISTA PÄÄTTÄVILLÄ!!!!!!”

Palvelusetelikäytännön byrokraattisuutta kritisoi kaksi vastaajista:

”Koko palvelusetelikäytäntö on byrokraattinen ja erityisesti laskutus.”
”Ainoan moitteen voisi antaa juuri siitä byrokratiasta.”

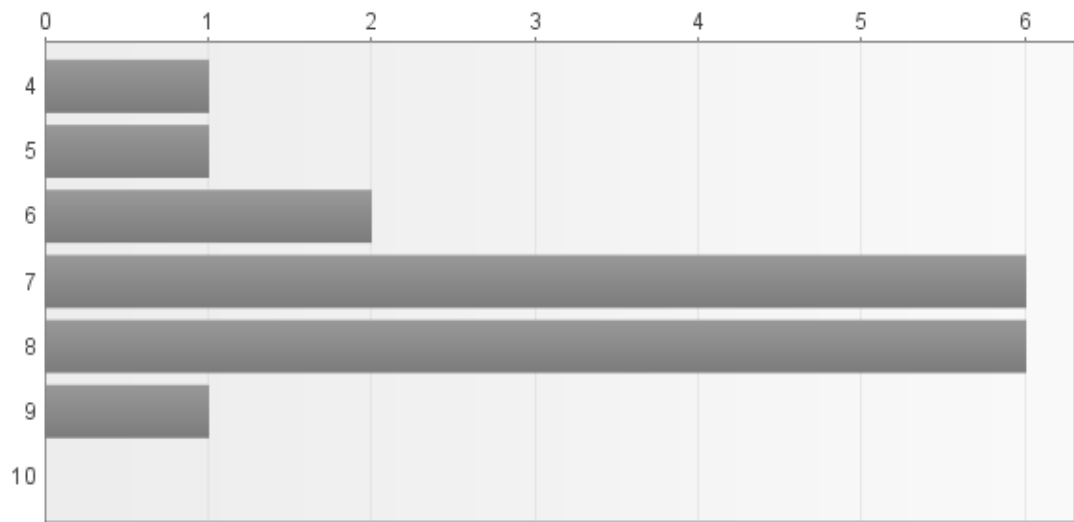
Ikkunan pesun toi esille tässä kohtaa kaksi vastaajaa. Asiakkaiden ja yrittäjien on ollut vaikea ymmärtää, miksei siivousseteli kata ikkunoiden pesua, ja käytännössä jos asiakkaalla ei ole varaa tätä hoitaa omakustanteisesti, jää ikkunat pesemättä.

”Palvelusetelin rajaama ikkunoiden pesu on vaikea ihmisten ymmärtää.”
”Ja millä rahalla setelin tarvitsijat pesettävät ikkunat”

Taulukko 9. Moite.

Viranomaisten negatiivinen suhtautuminen tai neuvonta			
	Palvelusetelin arvo	Ikkunan pesu	Palvelusetelikäytännön byrokratia
5	1	2	2

Kouluarvosanan antoi 17 yrittäjää, ja vastauksien keskiarvo oli 7,1.

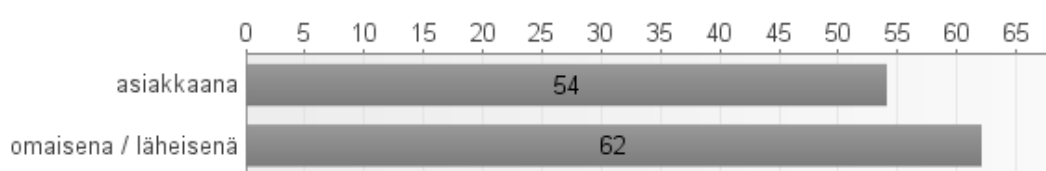


Kuvio 7. Kouluarvosana palvelusetelikäytännöstä kokonaisuutena.

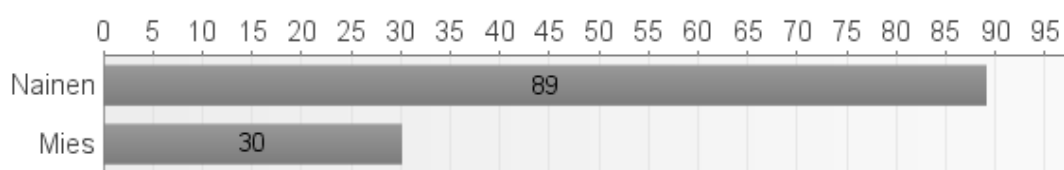
6 PALVELUSETELIASIAKKOIDEN TULOKSET

6.1 Palveluseteliasiakkaan profiili

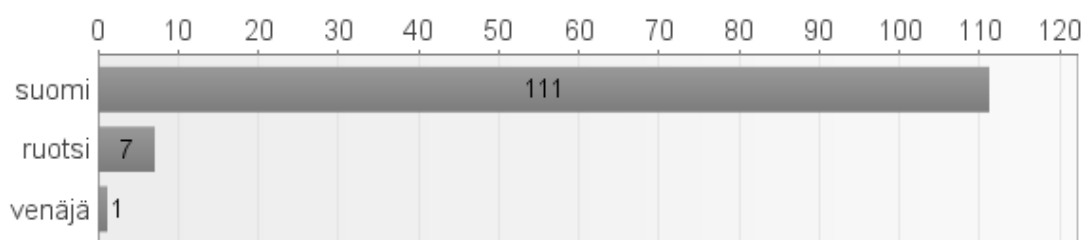
Asiakkaille lähetettyyn postikyselyyn vastasi 120 henkilöä. Palveluseteliasiakas näyttää tämän tutkimuksen perusteella olevan 25–64 vuotias suomenkielinen nainen, joka on jäänyt eläkkeelle. Nainen toimii omaishoitajana puolisolleen ja hänelle on myönnetty myös siivousseteli. 53,4 % vastasi kyselyyn omaisena tai läheisenä setelin saaneen asiakkaan puolesta ja 46,5 % vastasi itse palveluseteliasiakkaana (kuviot 8). Vastaajista enemmistö (74,7 %) oli naisia (kuviot 9) ja äidinkieltään 93 % oli suomenkielisiä (kuviot 10). Vastaajan ikäjakauma näkyy kuviosta 11 ja se osoittaa suurimman osan vastaajista olevan joko 25–64 vuotiaita tai 75–84 vuotiaita. Vastaajista enemmistö (79 %) oli eläkkeellä (kuviot 12). Avoimissa vastauksissa viisi ilmoitti nykyistä tilannettaan parhaiten kuvaavan omaishoitajuuden, jota ei ollut kyselyssä annettu valmiina vaihtoehtona. Omaishoidontuen setelin saaneita oli kyselyssä hieman vähemmän kuin siivoussetelin saaneita (kuviot 13). 59 % tapauksista omaishoitaja toimi hoitajana puolisolleen (kuviot 14).



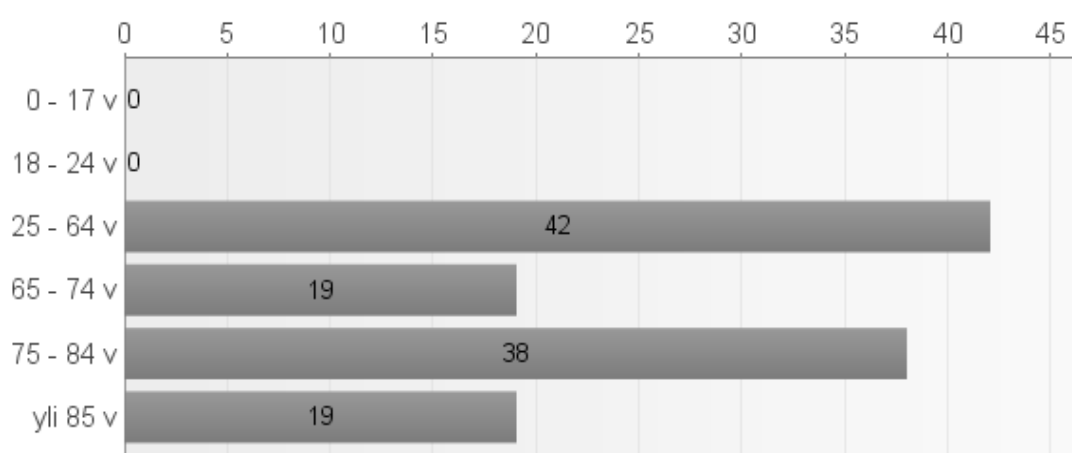
Kuvio 8. Vastaajana omaisen/läheinen vai asiakas?



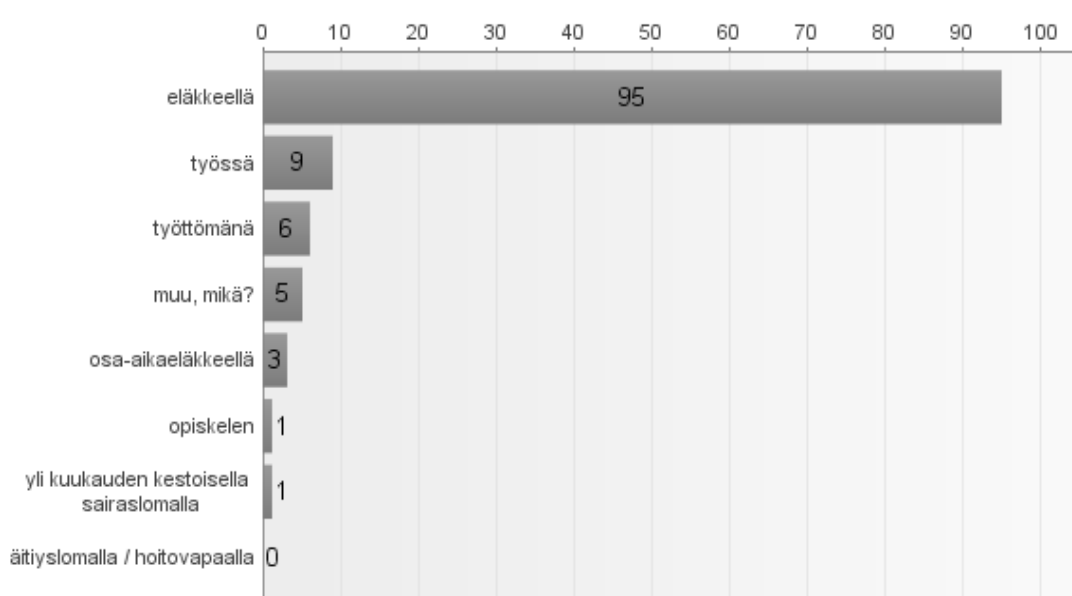
Kuvio 9. Vastaajan sukupuoli.



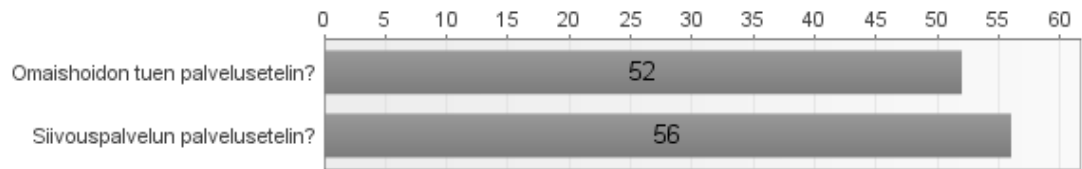
Kuvio 10. Vastaajan äidinkieli.



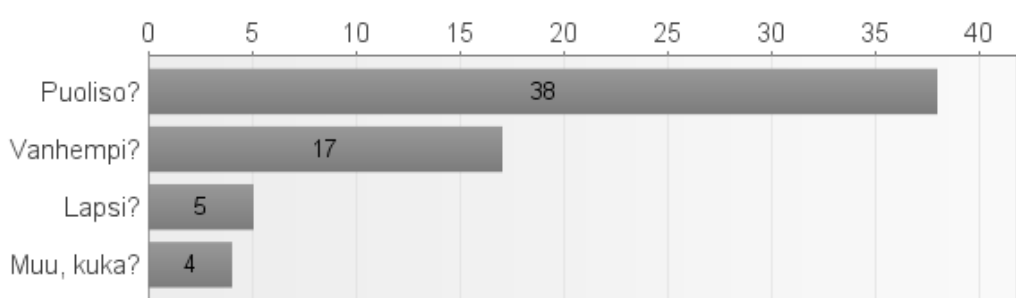
Kuvio 11. Vastaajan ikä.



Kuvio 12. Nykyistä tilannetta parhaiten kuvaava vaihtoehto.



Kuvio 13. Omaishoidontuen vai siivouksen palveluseteli?



Kuvio 14. Omaishoitajan omainen.

6.2 Palvelun arviointi

Yli neljän keskiarvo on hyvä tulos tässä kohtaa. Väittämissä kysyttiin mm. kohtelun asiallisuudesta, palvelun asiantuntevuudesta ja nopeudesta, sekä tiedon ja neuvonnan riittävydestä.

Taulukko 10. Palvelun arviointi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei saamaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	44	39	12	13	3	111	4
Olen saanut asiallista kohtelua	67	40	3	7	1	118	4,4

Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	51	47	6	10	2	116	4,2
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	43	40	7	18	4	112	3,9
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	48	40	9	8	7	112	4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	40	36	12	9	14	111	3,7
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	63	31	11	5	3	113	4,3
Yhteensä	356	273	60	70	34	793	4,1

6.3 Kokemuksia palvelusetelistä

Väittämään ”palveluseteleitä myönnetään liian vähän” peräti 34 % vastaajista (37 vastaajaa 108:sta) oli täysin samaa mieltä. Puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämään ”siivouksen palveluseteli on helpottanut arkeani” ja vain 12,5 % oli täysin eri mieltä tästä väittämästä.

Taulukko 11. Kokemuksia palvelusetelistä

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei saamaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Minulta on jäänyt palveluseteleitä käyttämättä	20	15	5	6	63	109	2,3
Palveluseteleitä myönnetään liian vähän	37	21	25	10	15	108	3,5
Jos olen omaishoitaja, niin palvelusetelit ovat edistä-	31	20	5	2	3	61	4,2

neet jaksamistani omais- hoitajana							
Siivouksen palvelusetelin arvo on riittävä	21	9	12	19	22	83	2,9
Siivouksen palveluseteli on helpottanut arkeani	40	16	13	1	10	80	3,9
Yhteensä	149	81	60	38	113	441	3,4

6.4 Syitä käyttämättä jääneisiin palveluseteleihin

Seitsemällä vastaajista oli jäänyt seteleitä käyttämättä kun omainen oli ollut intervallijaksolla (3), sairaalassa (3) tai kuntoutuksessa (1). Olisi hyvä, jos seteleitä ei rajattaisi kuukausikohtaisiksi, vaan niitä voisi välillä vaikka säästää ja keräyttää pidempää vapaata varten oman jaksamisensa mukaan. Samoin siivousseteleitä voisi kerätä vaikka isompaa joulusiivousta varten, ja muilla ajoilla sumplia siivouksen järjestämistä muuten jos mahdollista. Kolmella omaishoitajalla oli jäänyt omaishoidon palveluseteli käyttämättä, kun hoidettava ei ollut halunnut mennä kaupungin tarjoamalle intervallipaikalle. Tämä vapaan voisi omaishoitajan ja/tai omaishoidettavan niin tahtoessa hoitaa myös järjestämällä hoitaja kotiin.

”Koska isäni on ollut välillä sairaalassa. Niiltä kuukausilta on jäänyt käyttämättä.”

”Omainen ollut intervallihoidossa.”

”Intervallihoidossa jää palveluseteleitä käyttämättä, mikä on valitettavaa, koska intervalli on itse maksettava. Intervalliaikana menetän sen pienenkin omaishoitotuen. Kuitenkin hoidettavan on maksettava vuokransa yms. intervalli”

”Intervallijaksojen myötä. Jaksot vähennetään setelien tuntimäärästä.”

Kuudella vastaajalla setelit olivat jääneet käyttämättä, kun palveluntarjoaja ei ollut pystynyt vastaamaan palveluntarpeeseen käyttäjälle sopivana ajankohtana.

”Äkilliset menot ovat muuttaneet tilannetta.”

”Olen joutunut perumaan siivouksen esim. välttämätön meno äkisti.”

”Ajankohta ei ole sopinut käyttäjälle”

”Joskus vain ei saa (ei ole aikaa) palveluseteliyrittäjältä sopivaa ajankohtaa.”

Neljällä vastaajista oli jäänyt seteleitä käyttämättä liian suuren omavastuuosuu-
den takia.

”Sekä siivoussetelistä ei hyötyä vähävaraiselle, miksi? Firmat laskuttavat hirveitä summia!? Lisää tähän 20 euroon. Olen joutunut maksamaan 30 euroa, 50 euroa jopa eräs pyysi 80 euroa lisää!!? Olen syvästi pettynyt heihin.”

”EI OLE VARAA MAKSAA KAKSI KERTAA KUUKAUDESSA SIIVOUKSESTA”

*”On jäänyt. Ensiksi yrittäjät nostaa hintaa, kun asiakas saa setelit. Eläke ei nou-
se tässä tahdissa. as.oy nostaa hoitov. vie aina eläkekorotuksen. Ei eläke riitä!”*

Loman takia oli jäänyt neljällä asiakkaalla seteleitä käyttämättä. Miksi niitä ei voi
käyttää jälkikäteen? Myös remontti oli muutamassa tapauksessa syynä käyttä-
mättömyyteen.

”Menimme kesällä maalle, sinne ei saanut palveluseteleitä”

”2 palveluseteliä on jäänyt käyttämättä putkiremontin vuoksi.”

Kolmella asiakkaalla omaishoidon tue palveluseteleitä oli jäänyt käyttämättä,
kun ei ollut löytynyt sopivaa hoitopaikkaa tai kotihoitajaa, tai omainen ei ollut
halunnut lähteä hoitojaksolle.

”Äiti ei ole halunnut mennä minnekään.”

*”VAPAAPÄIVÄT KÄYTTÄMÄTTÄ KOSKA PUOLISONI EI HALUKAS MENE-
MÄÄN VANHAINKODIN INTERVALLIPAIKOILLE”*

*”KAIKKI LOMAPÄIVÄT OVAT JÄÄNEET KÄYTTÄMÄTTÄ KOSKA SOPIVAA
HOITOPAIKKAA/KOTIHOITAJAA EI TURUN KAUPUNGILLA OLE TARJOTA
VAPAAPÄIVIEN AJAKSI HOIDETTAVALLE. HÄNTÄ EI VOI JÄTTÄÄ YHTÄÄN
YKSIN.”*

Seitsemällä vastaajalla ei ollut jäänyt palveluseteleitä käyttämättä. Osa näistä
ilmoitti syyksi tähän sen että palvelusetelien määrä muutenkin on niin vähäinen.

"EI OLE KOSKA NIITÄ SAA NIIN VÄHÄN SAAN 20 € SETELIT JA MAKSAN SIIVOOJALLE 36 € PIENESTÄ ELÄKKEESTÄ"

"Ei ole jäänyt seteleitä käyttämättä. Saan vain siivouksen kaksi 10 euron lappua. Oma maksu osuus on ihan liian kallis."

"Kaikki on käytetty mitä on saatu."

Yksittäisiä syitä setelien käyttämättä jäämiselle oli seuraavanlaisia:

"Haluan olla omatoiminen mahdollisimman paljon, koska olen työkyvyttömyyseläkkeellä. Pieni puuhastelu päivittäin kohottaa oman arvontuntoa."

"Siivooja matkoilla, ei ilmoittanut "vahinko"."

"Yritän elää siististi, en halua käyttää enempää rahaa siivoukseen. Tämä riittää minulle."

"en ole pakottanut omaistani käyttämään. Aika ei vielä kuulemma ole sopiva hänelle."

"Palvelunkohde oli piilottanut setelit"

"Alkuaikoina informaatio ja myöntämisperusteet olivat huonommi hoidettuja."

"Viimeisen 2 vuoden aikana huonoja kokemuksia. Olen joutunut vaihtamaan siivousapufirmaa 4 kertaa. Myös tuttavillani samoja kokemuksia. Aikoja aina vaihdetaan viikon kahden päästä ei muisteta!!! mitä on asiakkaalle edes luvanneet. Siivoustyöntekijät vaihtuu yhtäkkiä. Juuri kun oli yhteen tyytyväinen niin se tempaistiin muualle. Tulee siivoojia, jotka vain puhuvat! Kalliin ajan ja "suunnittelevat" ja "kartoittavat" tekemisen sijaan."

Taulukko 12. Syitä käyttämättä jääneisiin seteleihin.

Asiakkaan poissaolo in-tervalli-jakson tai sairaalahoiton johdosta				Ei ole löytenyt sopivaa hoitopaikkaa tai kotihoitajaa			Ei ole jäänyt käyttämättä
Epäsopiva ajankohta	Liian korkea omavastuuosuus	Loman takia			Remontti		
8	6	4	4	3	2	7	

6.5 Tyytyväisyys palveluseteliyrittäjien tarjoamien palvelujen laatuun

Vastaajat vaikuttivat aika tyytyväisiltä yrittäjiltä saamaansa palvelun laatuun, keskiarvo oli 3,7. 61% vastaajista koki löytäneensä sopivan palveluseteliyrittäjän helposti ja yli 70 % koki, että yrittäjän kanssa sovitut asiat ovat pitäneet.

Taulukko 13. Tyytyväisyys palvelujen laatuun.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Sopiva palveluseteliyrittäjä löytyi helposti	70	25	8	7	5	115	4,3
Olen vaihtanut valitsemani palveluseteliyrittäjän	17	5	5	2	74	103	1,9
Palveluseteliyrittäjän kanssa sopimani asiat ovat pitäneet	80	20	5	4	4	113	4,5
Sama työntekijä on käynyt useasti luonani	68	21	10	4	9	112	4,2
Palveluseteliyrittäjän siivousvälineet ja -aineet ovat olleet asianmukaiset	42	13	14	4	4	77	4,1
Palveluyrittäjä/työntekijä vaikuttaa aina kiireiseltä	22	19	5	19	36	101	2,7
Käynnit tehdään sovittuna aikana	88	11	4	4	3	110	4,6
Myöhästymisestä ilmoitetaan erikseen	60	16	4	4	6	90	4,3
Olen ostanut lisäpalveluita samalta yrittäjältä	24	5	9	1	50	89	2,5
Yhteensä	471	135	64	49	191	910	3,7

6.6 Avoin palaute ja kouluarvosana palvelusta

Kiitosta antoi yhteensä 65 vastaajaa. Ryhmittelin vastauksia sen perusteella liittyivätkö ne tehdyn työn laatuun, asiakaspalvelun laatuun vai palvelusetelikäytäntöön.

Palvelun laatua kiitti 8 vastaajaa:

"SIISTIÄ TULEE"

"perussiistiä jälkeä!"

"Saamani suihkuapu on ollut paljonkin omaa elämääni helpottava asia. Paljon on hoidettavani saanut apua monessakin sairaalassa. Olemme hyvin kiitollisia hyvästä ja korkeatasoisesta hoidosta."

"Kaikki on toiminut hyvin. Pesijä tulee silloin kun on sovittu ja tekee työnsä kiitetävän hyvin."

"Siitä kiitos että he siivoavat kohtalaisen hyvin."

Yrittäjien ja henkilökunnan miellyttävyydestä, ystävällisyydestä ja yleisesti vuorovaikutustaidoista tuli runsaasti kiitosta:

"Palveluseteli-henkilöt tulleet aina sovittuun aikaan, eikä ole moitittu vaikka olen pari kertaa myöhästynyt 10 min. (bussiaikataulut). Ovat kertoneet rauhassa mitä ovat tehneet hoidettavan kanssa."

"Palveluseteliyrityksestä saamamme henkilö on ammattitaitoinen ja miellyttävä."

"Kokonaisnäkemys ja vuorovaikutustaidot kiitettäviä"

"Kauniit kiitokset kaikille. Palvelu on ystävällistä."

"Asiakkaan "kuuntelu"

"Päivän kohokohta, iloinen ja piristävä työntekijä"

"ystävällisyydestä"

"ammattitaidosta"

"Asioista on voinut soittaa ja neuvotella palveluntuottajan kanssa."

"Palvelu on ollut hyvää ja täsmällistä sekä asiantuntevaa."

"Meillä on ollut hyvä ja ystävällinen palveluyrittäjä ja hänen työntekijänsä."

"Kiitos palveluista"

"Sama, mukava kodinhoitaja."

"Ei moitteen sijaa. Kaikki on mennyt ok."

"Kysymyksiini ja pyyntöihini olen saanut asiallisen ja ystävällisen suhtautumisen ja avun. Palvelun antajat ammattitaitoisia, ystävällisiä ja iloisen puheliaita."

"Kaikkien kanssa asiat ovat sujuneet hyvin ja moitteettomasti."

"Kaikki luonani käyneet siivoojat ovat olleet ystävällisiä ja mukavia ihmisiä. On ollut mielenkiintoista seurata eri henkilöiden suhtautumista työhönsä."

"Valitsemallani palveluyrittäjällä (kehäkukka) on erittäin miellyttävät palveluhenkilöt."

"Olemme vaimon kanssa tyytyväisiä palveluun. Miellyttävä henkilökunta."

Myös palvelusetelikäytäntöä ja palveluseteleitä kohtaan tuli kiitosta:

"PALVELUSETELIT OVAT TOIMINEET HYVIN."

"Kaikista palveluista"

"Hakemuksen jälkeen kutsuttiin haastatteluun ja asia ratkaistiin ripeästi ja pian ratkaisun jälkeen sain kutsun kuulemaan päätöksen. Se oli myönteinen."

"Olen kiitollinen seteleistä."

"Palvelusetelit ovat tärkeät pesuapuun ja ulkoiluun, koska olen itse toipilas ja selkäni on leikattu. Omaishoidontuella otin siivoojan."

"Kiitos, kun on tällaisia mahdollisuuksia kuin palvelusetelin käyttö ja intervallit."

"Tällaista palvelua tarvitaan ja on hyvä että kaupunki tukee tätä omalta osaltaan"

Taulukko 14. Kiitos.

Palvelun laatu	Suhtautuminen asiakkaaseen/vuorovaikus	Palvelusetelikäytäntö
8	17	5

Ehdotuksia antoi yhteensä 56 vastaajaa. Yhteensä kolmesta niistä ehdotti palvelusetelille suurempaa arvoa, tai enemmän palveluseteleitä.

"Palvelusetelin summa saisi 1/2:lla kohdallani nousta nyt on 2x10 euroa kk. Koskeeko tämä laki 100 euro korotus kaikkia pienituloisia?"

"ENEMMÄN SETELEITÄ JA HALVEMMAT HINNAT"

"Lisätunteja setelillä. Voisi tehdä vaikka laivamatkan päivällä"

"Toivoisin että omaishoitajana vaikka en lakisääteisen loman piiriin kuulukkaan, saisin enemmän kuin 6 tuntia palvelusetelinä. Setelien tuoma helpotus auttaa jaksamaan omaisen päivittäisessä hoidossa."

"Palvelusetelitunteja lisää kuukaudessa"

"Palveluseteleissä omavastuu liian korkea, joten sitä voisi alentaa."

"Palvelusetelien mahdollinen saatavuus helpommaksi"

"Toivomme vähän lisää kuponkeja per/kuukausi, jotta itse jaksaisin paremmin ja kauemmin."

"15 h/kk on aivan liian vähän kodinhoitajan apua asiakkaalle, jonka hoitaminen on ympärivuorokautista ja vaatii siis kahden ihmisen työpanoksen. Korvaus siitä ettei vanhusta voida viedä intervallihoitoon, eikä omaishoitajat pysty saamaan vapaa-aikaa, eikä hoitamaan asioitaan. Toinen on lisäksi töissä ja toinen osaaika-eläkkeellä johtuen äidin hoitamisesta kotona."

"Omaishoitajan arkeen enemmän palveluseteleitä tai muita mahdollisuuksia saada apua esim. vuoteesta ylösnostamiseen."

"Sais olla vähän suuremmat arvoltaan 20–25 €"

"2 kpl 10 euron palveluseteleitä kuukaudessa on aivan liian vähän tämän kuntoiselle joka ei itse pysty imuroimaan eikä viemään mattoa ulos. Ikkunatkin olisi hyvä saada puhtaaksi edes kerran vuodessa."

Yksitoista muuta vastaajaa toivoi, että saisi palvelusetelillä lisäksi jotain muuta palvelua, kuin mihin se on tällä hetkellä myönnetty.

"IKKUNOIDEN PESUA VARTEN LISÄSETELI OLISI PAIKALLAAN. SELLAISEN PALVELU PITÄISI OLLA, ETTÄ SAISI HOITAJAN PÄIVÄKSI."

"Tarvetta siivouspalveluun"

"Vietämme kesää Pöytyällä, sinne ei palvelusetelin palvelut yllä. Toivomus että Pöytyä kuuluisi palveluun."

"Myöskin toivoisin siivousapua."

"Yhtenä lisäpalveluna saisi olla esim. lähikaupassa käynti."

"Voisi olla hyvä jos omaishoidon tuen euromäärän voisi vaihtaa palveluseteleiksi esim. osittain."

"84-vuotiaan miesomaishoitajan pitäisi saada siivouspalvelua."

"KUN SAIS MYÖS SIIVOUSPALVELUJA"

"Omaishoitajan mielenvirkistys kaipaisi vaikka päivän kestävää retkeä, kerran pari vuodessa. Hoidettavalle vaan ei helposti saa tunteja kestävää hoitajaa. Miten olisi? Ps. lähiomaisetkin vielä työelämässä."

"Lisä palveluseteliä siivoukseen."

Palvelun laadun parantamiseen ja palautejärjestelmän käyttöönottoon liittyviä ehdotuksia tuli useita:

"Toivoisin että huonosta palvelusta saisi antaa johonkin suoraan ja helposti palautetta, niin helposti että vanhus itse voi sen myös toteuttaa, ja että se johatisi toimenpiteisiin. Myös hyvistä palveluntuottajista pitäisi pitää kiinni ja pudottaa huonot pois."

"Oma aloitetta enemmän"

"Hyllyt olisi hyvä pyyhkiä kunnolla niin että taulut/kehykset siirretään siivouksen ajaksi ainakin joka toinen siivoukerta."

"Pitäisi tulla ajoissa, eikä myöhästyä liikaa omien menojen vuoksi."

"Mahdollisimman nopea informointiasiakkaalle ja omaisille mitä palveluja on mahdollista saada, kun asiakas kotiutuu sairaalasta."

"Itse "kertoisivat" mitä voisi siivota välillä toisin."

"Työntekijällä, joka myöntää palvelusetelin, täytyisi olla jonkinlainen kuva palveluntarjoajista. Kysyessäni kuka näistä on kehitysvamma-alaa tunteva, vastaus: ei meidän kuulu tietää, soita kaikki läpi > 9 ei ottanut tarjousta vastaan, ei kuulunut toimialaan > 10 - vastaaja päällä - soitti takaisin täysi 10"

"Asiakkaan kunto pitäisi kartoittaa paremmin. Vanhan, sairaan ihmisen tilanne muuttuu monesti ja tilanne elää moneen suuntaan jatkuvasti. Joustavuutta toivoisin."

"Palveluntuottaja voisi tietyin ajanjaksoin teettää "rasti ruutuun" kyselyn homman sujumisesta."

"Hoidettavan kunnon huonontuessa on lisättävä"

"ETTÄ SAIRAUKSET OTETTAISIIN HUOMIOON EIKÄ VAIN RAHA"

"Roskat voisi viedä mennessään."

"Mistä? Löytyy sanansa pitävä, luotettava siivousapu? Joka myös tekee, eikä vain puhu koko aikaa. Ei rahasta palvelusetelin lisäksi hurjia summia! "

"Semmoinen olisi hyvä että jos menee vähän yli ajan, vaikka 20 minuuttia, niin antaa olla, ei siivousta voi mun mielstä kesken jättää."

"Esim! 15h/kk toivoisin ehkä tuntimäärää määrittäisi esim. neljä tuntia viikko vaan saisi itse päättää tapauksen mukaan vaikka kaikki 15 h yhtenä päivänä."

"Palautekyselyjä voisi tehdä myös siivousfirmat."

"OLKAA EDES VÄHÄN KIINNOSTUNEISTA VARSINKIN OMAISHOITAJIEN JA HOIDOKKIEN JAKSAMISESTA JA TILANTEESTA SIELLÄ KOTONA. KER- TOKAA HETI KAIKKI PALVELUT, ETTEI TARVITSE OTTAA ITSE JOKA IKI- SESTÄ ASIASTA SELVÄÄ. ESIM. VAIPAT, HOITOTARVIKKEET, TUET, APUVÄLINEETYM. YM. ÄLKÄÄ LISÄTKÖ HOITAJIEN TAAKKA ENTISES- TÄÄN. KIITOS!"

Taulukko 15. Ehdotus.

	Jotain muuta palvelua kuin Enemmän palvelusetelillä/isompi arvo	Parempi palvelun laatu / Palautejärjestelmän käyttöönotto
	11	17

"Moite" –kohdan avoimen kysymyksen vastaukset kritisoivat monessa kohdin palvelusetelikäytäntöä.

"Miten voidaan kuvitella että yksinäiset vanhukset pystyvät kilpailuttamaan palvelunsa? Äitini olisi hiljaa tyytynyt alaarvoiseen yksityisen tuottamaan palveluun. Omaisen toimesta kokeiltiin toista ja nyt ollaan tyytyväisiä."

"Siivousseteleitä myönnetään puolivuositain, ja niiden toimitus asiakkaalle ei toimi toivotulla tavalla. Niitä pitäisi pyytää monta kertaa."

"ELI. JOLLAIN TAPAA TYÖNTEKIJÖILLE JOTAIN TIETOA PALVELUNTARJOAJISTA. SUURIN OSA ON SIIVOUS, VANHUSTENHOITOA TARJOAVA YRITYS."

"Kovin on rajattua tämä palvelusetelin palvelu. (Esim. ulkoilua tai pesua tai.. onko muuta?) Iltaisinikin omaishoitaja tarvii toisinaan apua."

"1 1/2 vuotta tapaturman jälkeen vasta kuulimme että meillä on mahdollisuus hakea omasihoidon tukea, ja saada 6 h kuussa palveluseleitä mikä tuntuu vähältä. Avomieheni aamutoimissa menee jo 2 h, pesut, pukeminen, aamupala."

"Kaikki avustaja työ pitäisi saada tehdä palveluseleillä, koska avustajakeskuksessa sosiaalitoimen alaisena ei ole riittävästi avustajia (pieni palkka)"

"Liian tarkkaan rajataan mitä palveluja saa teettää ja mitä ei."

"Liiallinen byrokratia kaupungin taholta. Määrätty tarkka tuntirajat/ viikko, vaikka esim. asioiden hoitaminen toiselletoiselle paikkakunnalle vaatisi joskus joustoa aikojen suhteen. Asiakas olisi taas paljon viisaampi kuin kaupungin byrokraatti, miten asiat sujuisivat paljon joustavammin."

"Siivouspalvelun aika aivan liian lyhyt aikaansa nähden"

Moni moite kohdistui myös saadun palvelun laatuun.

"Siistijä ei saisi muuttaa työn järjestystä, viimeksi vaikutti siltä että aikoi jättää lattioden kostealla pyyhkimisenkokonaan, mutta huomautin siitä."

"EI PYYHI PÖLYJÄ KOSKA AIKA EI RIITÄ"

"SOITTO, KUN HIDAS!"

"Ei aina edes vaihda vaippaa."

"Eivät puhu."

"Eivät ilmoita jos myöhästyvät, voisivat soittaa jos itselläni on jokin kiireinen meno."

"Ei ilmoiteta myöhätymisestä - turhaa odottelua"

"Semmoinen on huono, jos siivooja ei jätä lappua ja kellonaikaa seuraavasta käynnistä. Se vielä että jotkut ei ota omaa pölynimuria mukaan."

"Pyyhitään ilman aineita."

"SIIVOUKSEN LAATU EI VÄLTÄMÄTTÄ IHAN KUNNOSSA, MUTTEN OLE

MUITA KOKEILLUT

”Siistijän pitäisi keskittyä työhönsä eikä liialliseen puhumiseen.”

”Siivoojalla on toisinaan niin kiire että täytyy jo 45 min. jälkeen kirjoittaa kuittia ja ottaa maksu, että ehtii seuraavaan paikkaan. En kyllä pidä kovin hyvänä sitä-kään, kun toisella kädellä imuroidaan ja toisella pidetään kännykkää.”

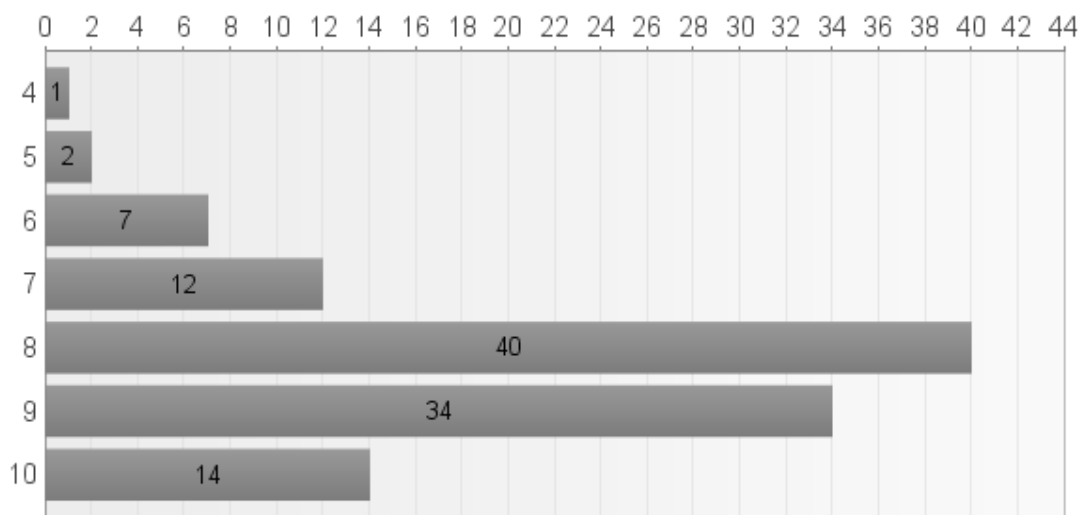
”Siivouksessa käytettävät välineet ovat välillä hyvinkin puutteelliset. Olemme vaihtaneet tästä syystä firmaa jo kahdesti. Siivouksen laatu keskinkertaista.”

”Huono työn jälki.”

Taulukko 16. Moite.

Palvelusetelikäytäntö/ palvelujärjestelmä	Palvelun laatu
13	14

Annettujen kouluarvosanojen keskiarvoksi tuli moitteista huolimatta hyvä 8,2.



Kuvio 15. Kouluarvosana palveluista kokonaisuutena.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten perusteella palvelusetelin saaneet asiakkaat näyttäisivät olevan enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä yrittäjältä saamaansa palvelun laatuun. Tyytyväisyyttä kartoitettiin mm. taulukossa 17. Taulukossa lähes kaikkien väittämien keskiarvo oli Likertin asteikolla mitattuna yli neljän. Väittämillä kartoitettiin muun muassa sitä oliko asiakas löytänyt helposti itselleen sopivan palveluntuottajan, oliko hän joutunut vaihtamaan tätä ja olivatko yrittäjän kanssa sovitut asiat pitäneet. Asiakkaalta myös kartoitettiin, olivat yrittäjän siivousvälineet ja – aineet asianmukaiset, vaikuttiko yrittäjä kiireiseltä ja oliko asiakkaan luona useimmiten käynyt sama työntekijä. Tyytyväisyyttä kartoitettiin myös kouluarvosanaa kysymällä, ja keskiarvoksi tuli 8,2.

Palvelusetelikäytäntö ja yrittäjän tarjoaman palvelun laatu saivat kuitenkin myös runsaasti kritiikkiä, joka ilmeni avointen kysymysten perusteella paremmin kuin asteikkokysymyksistä. Erityisesti siivouksen laadun koki moni asiakas huonoksi. Toisaalta vastauksissa kritisoitiin myös palvelusetelillä saatavan palvelun aikaa niin lyhyeksi, ettei siinä ehdikään kunnolla siivota. Myös yrittäjien vastauksissa ilmeni ajan riittämättömyys kunnolliseen siivoukseen.

Palveluseteleitä jää paljon käyttämättä. Tulosten perusteella tapauksissa, jolloin niitä ei jää käyttämättä, johtuu tämä usein siitä, että niitä muutenkin saa liian vähän. Useimmiten seteleitä jäi käyttämättä asiakkaan ollessa intervallijaksolla tai sairaalassa. Mielestäni tämä on epäkohta, ja myönnetty setelit pitäisi saada käyttää takautuvasti ainakin silloin kun siihen on perusteltu syy. Toiseksi yleisin syy setelien käyttämättä jättämiseen oli se, ettei sekä asiakkaalle että yrittäjälle sopivaa aikaa ollut löytynyt. Liian korkea omavastuuosuus ilmeni vain neljässä vastauksessa syyksi.

Yrittäjien verkostoitumista kartoittavan kysymyksen tulokset esitellään luvussa 6.3 sekä avoimella kysymyksellä luvussa 6.6. Muita yrittäjiä ei koettu kilpailijoiksi, mutta ei myöskään erityisesti tueksi. Seitsemän yrittäjää kolmestatoista ei ollut eri syistä johtuen verkostoitunut muiden yrittäjien kanssa. Heistä kolme ei ollut kokenut tähän tarvetta, muut vastaukset olivat yksittäisiä syitä, kuten ei ole

ollut tilaisuuksia, liian kiire, yhteistyö tuntuu vaikealta. Yrittäjien jaksamisen kannalta olisi kuitenkin tärkeää luoda heille mahdollisuuksia verkostoitumiseen. Toimivan yhteistyön avulla voisi ehkä ajatella myös yhteistä sairausloma- tai vuosilomasijaisverkostoa. Näin yksittäisen mikroyrittäjän toiminta ei olisi niin haavoittuvaista yrittäjän esimerkiksi sairastuessa.

Palveluseteliyrittäjänä toimiminen oli tuonut uusia asiakkaita yrittäjille. Tämän väittämän keskiarvo oli neljä taulukossa 2. Jatkotutkimusta voisi tehdä siitä, riittääkö asiakkaita todella kaikille palveluseteliyrittäjille ja miten asiakkaat jakautuvat yrittäjien kesken. Miten asiakkaat valitsevat itselleen sopivan palvelun tuottajan, ratkaiseeko tämän todella pelkästään palvelun hinta? Asiakkaat myös ostavat yrittäjiltä lisäpalveluja omakustanteisesti. Tämän perusteella yleisin ostettu lisäpalvelu oli ikkunanpesu ja lisäksi ostettiin lisää perussiivousta.

Tulosten perusteella voisi ajatella tämänhetkisen palvelusetelimallin toimivan tähän tutkimukseen asetettujen kysymysten ja vastausten valossa ihan hyvin. Monien asiakkaiden vastauksista näkyi tyytyväisyys palveluseteliyrittäjää kohtaan. Toisaalta negatiivistakin palautetta tuli. Yrittäjien vastauksista näkyi, että he ovat kiireisiä ja joutuvat tekemään paljon asiakaskäyntejä. Sekä asiakkaat että yrittäjät nostivat esille sen, miten palvelusetelin käyttöoikeutta rajataan liikaa.

Palvelusetelinkäytännön toimivuutta voisi kehittää sen fyysisen ominaisuuden, myöntämisen ja laskutuksen osalta. Eikö yksi ”seteli” tai ”kortti” riittäisi, sen sijaan että jokaista käyntiä varten täytetään lomake? Käytäntö voisi olla yksinkertaisempi esim. sähköisenä korttina, jolle voi ladata myönnetyn summan verran rahaa tms. Toisaalta taas sähköiset kortit ja tietotekniikan lisääminen saattaa tulla liian kalliiksi yksittäiselle pienyrittäjälle.

Palvelusetelin arvon tulisi olla riittävän korkea, jotta myös yrittäjät voisivat pitää tuntihintansa riittävän korkeina. Palveluseteliyrittäjyydellä on omat riskinsä niin kuin yrittäjyydessä aina, ja riskinoton pitäisi myös näkyä ansiossa. Palveluseteliyrittäjät ovat pääosin naisia, joten palkkatasa-arvon saavuttamisen kannalta ansion taso on myös olennainen asia. Jos palvelusetelin omavastuuosuus jää

liian suureksi, niin pienituloisimmilla asiakkailla, joille seteli on myönnetty, ei ole varaa maksaa tätä omavastuuosuutta. Tällöin seteleitä jää käyttämättä, asunnot siivoamatta ja omaishoitajien jaksamisen kannalta tärkeä apu saamatta. Jos palvelusetelituottajat joutuvat pitämään tuntihintansa liian alhaisina, näkyy se myös tuotetun palvelun laadussa.

Asiakasturvallisuuden kannalta tulisi huomioida sekä yrittäjien käyttämät (tai käyttämättömät) tieto- ja raportointijärjestelmät sekä yhteistyö kotihoidon kanssa liittyen mm. asiakkaan vointiin. Asiakaspalautekyselyiden pitäisi olla systemaattista toimintaa, ja ehkä yrittäjät voisivat kehittää näitä myös yhteistyössä keskenään. Yrittäjien keskinäisen verkostoitumisen esteenä saattaa olla liiallinen kiire, jos perustuntiveloitus on liian alhainen. Tällöin yrittäjän aika menee todennäköisimmin kentällä puurtaessa kehittämisen ja laatupalaverien sijaan. Standardoitujen laatujärjestelmien käyttöönotto on haasteellisempaa pienyrittäjille kuin isommille yrityksille, jotka voivat irrottaa laatutyöskentelylle eri henkilöstön kuin perustyölle. Näin pienyrittäjä jää laadusta kilpaillessa häviölle isoon yritykseen nähden. Myös hintakilpailussa pienyrittäjä jää häviölle isoon yrittäjään nähden, sillä isolla yrityksellä on mahdollista lähteä kilpailuun matalimmin hinnoin.

8 LOPUKSI

Olen opintojeni aikana ollut kiinnostunut nimenomaan hyvinvointijärjestelmästä, suomalaisesta yhteiskunnasta, hyvinvointiyhteiskunnan synnystä, sen vaiheista ja tämän hetkisestä tilasta. Järjestelmän historiallisista taustoista tietoisuuteni on edennyt sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisen tapoihin, sekä niihin poliittisiin päätöksiin, jotka näiden taustalla vaikuttavat.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkoistumiskehitystä olen pyrkinyt ymmärtämään mm. lukemalla brittiläiseen julkiseen sektoriin liittyviä teoksia. Palveluseteli ja ostopalvelusopimukset yksityisten tuottajien kanssa toimivat myös Suomessa keinoina yksityistää ennen julkisen sektorin itse tuottamia palveluja. Lisäksi niiden tarkoitus on yhdessä julkisen sektorin sekä erilaisten järjestöjen, säätiöiden

ja yhdistysten kanssa taata palvelujen riittävyys yhteiskunnan kaikille jäsenille. Ostopalvelusopimuksiin perustuvissa malleissa kilpailuttaminen lisää byrokrati-
aa ja kustannuksia, eikä siihen myöskään sisälly asiakkaan valinnanvapautta. Tosin myös palvelusetelimalli työllistää viranomaisia hakemusten käsittelyssä ja palvelun laadun varmistamisessa. Yrittäjiltä kilpailutukset ja palvelusetelirekiste-
riin pääseminen vaatii paljon työtä, mutta ei välttämättä takaa riittävää määrää asiakkaita.

Markkinoistumisen riskinä on nähty mm. julkisen monopolin korvautuminen yk-
sityisellä monopolilla, sillä pienien tuottajien on vaikea kilpailla suurten tuottajien
kanssa. Toisaalta pienet tuottajat pystyvät ehkä vastaamaan erityyppisten asi-
akkaiden palvelutarpeeseen kuin suuret tuottajat, ja myös räätälöimään palve-
lunsa yksilöidymmin kuin julkinen sektori tai muut suuret organisaatiot. Yksi-
löidyt, räätälöidyt palvelut ovat asiakasystävällisempiä ja asiakkaiden kohtaami-
nen laadukkaampaa, kuin monelle käyttäjälle suunnatut ja suunnitellut ”palvelu-
paketit”.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen tarkastellut palveluseteliä ja suomalaista hyvin-
vointipalvelujärjestelmää niin opiskelijan, tutkijan, kuntatyöntekijän kuin yrityk-
sen työntekijänkin näkökulmasta.

Aloittaessani työn teoriaosuutta helmikuussa 2011 olin sosionomiopiskelija, ja
aloittamassa kotihoidon esimiestyöharjoittelua. Kesällä 2011 tein kotihoidossa
palveluesimiessijaisuutta. Kesän kestäneen sijaisuuden aikana osui kohdalleni
eräälle asiakkaalle myönnettyjen setelien palvelupäätöksen tekeminen ja seteli-
en lähettäminen. Tietämättömyyttäni lähetin asiakkaalle vain yhden palveluseteli-
päättöspaperin, jonka oletin toimivan palvelusetelinä koko vuoden. Virhe ilmeni
aika nopeasti palveluseteliyrittäjän ja asiakkaan ottaessa yhteyttä ja pyytäessä
yhtätoista puuttuvaa ”seteliä”. Jokaista kuukautta kohden kun on omat paperin-
sa.

Palveluesimiesnäkökulmasta palveluseteli tuntui aika vaikeaselkoiselta käytän-

nöltä. Kotihoidon palveluesimiehen kesälomasijaisena toimiessa aika kului lähinnä sijaisia hankkiessa ja työvuoroja suunnitellessa, eikä aikaa palveluseteliasiaan perehtymiselle jäänyt. Kuitenkin palveluesimies on kotihoidossa merkittävässä roolissa asiakkaan ja tuottajan välissä, ja hänen pitäisi osata neuvoa ikääntynyttä asiakasta oikean tuottajan valinnassa. Palveluesimies ei kuitenkaan saa mainostaa yhtä yrittäjää paremmaksi toista.

Elokuussa 2011 sain työpaikan hoiva- ja henkilöstöpalveluja tuottavassa yrityksessä. Eräs tehtävistäni on syksyn aikana ollut hakeutuminen Turun, Paimion, Naantalin ja Kaarinan palveluseteliyrittäjärekistereihin yrityksen nimissä. On ollut mielenkiintoista havainnoida eri kuntien käytäntöjä ja suhtautumista palveluseteliyrittäjiin. Yrittäjän näkökulmasta rekisteriin hakeutuminen on hitaasti etenevä prosessi. Lähes kaikilla edellä mainituilla kunnilla on ”omia” vaatimuksia palveluseteliyrittäjyydelle lain asettamien vaatimusten lisäksi. Yrittäjän kannalta palvelusetelimallia tarkastellessa näyttääkin siltä, että ostopalvelusopimus olisi ”yrittäjäystävällisempi” tapa toimia.

Palvelusetelimallin haasteita ovat muun muassa asiakkaiden yksittäinen tuleminen eri puolilta kuntaa, mahdollisesti hyvinkin kaukaa toisistaan. Tällöin kysymykseksi nousevat esimerkiksi kilometrikorvaukset, joihin ikääntyneellä ja usein pienituloisella palveluseteliasiakkaalla ei aina ole varaa omavastuuosuuden jälkeen.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Juva: WS Bookwell Oy.

Asante, K. Bartalome, R., Gorter, A., Khoo, K., Rojas, Z., Ruster, J., Salvetto, M., Sandiford, P. & Yamamoto, C. 2004. A guide to competitive voucher in health. Washington: World Bank Publications.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. Tampere.

Harjula, H., Lundström, I., Kirvelä, T., Majoinen, K. & Myllyntaus, O. 2004. Toimiva kunta. Sipoo: Silverprint Oy

Haverinen, R. 1999. Palvelusitoumukset ja hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän käänne. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haverinen, R., Simonen, L. & Kiikkala, I. 1998. Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Heino, M. 2008. Näennäismarkkinat vaihtoehtona sosiaali- ja vanhustenhuollossa. Tampere: Juvenes Print Oy.

Hjerppe, R., Kangasharju A. & Vuorento R. 2003. Kunnalliset palvelut. Terveiden ja vanhustenhuollon tuottavuus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hole, S. 2006. Pohjoismaisen hyvinvointimallin kolme haastetta. Viitattu 6.12.2011. <http://www.norden.org/fi/analys-norden/teemat/hyvinvointi/pohjoismaisen-hyvinvointimallin-kolme-haastetta>

Kiander, J. & Lönnqvist H. 2002. Hyvinvointivaltio ja talouskasvu. Vantaa: WSOY

Kunkel, S., & Wellin, W. 2006. Consumer Voice and Choice in Long-Term Care. New York: Springer Publishing Company.

Kuntalaki 17.3.1995/365

Koskiahho, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa . Tampere: Vastapaino.

Kovalainen, A. & Simonen, L. 1996. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys. Juva: WSOY

Kukkonen, T. & Seppänen, L. 2009. Kainuulaisen ikääntyneen kokemuksia palvelusetelin käytöstä. Opinnäytetyö. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Hoitotyön koulutusohjelma. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu.

Kähkönen, L. Kilpailuttaminen on kellosepän työtä. Kuntalehti 2008/1

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Lassila, J. & Valkonen, T. 2002. Sosiaalimenot ja väestön ikääntyminen. Helsinki: Taloustieto Oy.

Laaksonen, S., Törmä, S., Vaarama, M., & Voutilainen, P. 1999. Omaishoitajien tuen tarve ja palvelusetelillä järjestetty tilapäishoito. Omaishoidon palvelusetelikokeilun loppuraportti. STM. STAKES. Selvityksiä 1999:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Martikainen, J-P. & Meklin, P. 2003. Oulun ydinkunta-palvelukuntamalli. Kunnallisen palvelutuo-
tannon turvaaminen. Oulun kaupunkisuunnittelu. Sarja B 41. ISSN 0357-8208.

Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 2. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Output based AID 2012. Wikipedia. Viitattu 6.1.2012. http://en.wikipedia.org/wiki/Output-based_aid.

Rissanen, S. 1999. Omaishoito ja hoivayritykset vanhusten huolenpidon ratkaisuina? Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Kuopio: Kuopion Yliopisto.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Sotkanet. Viitattu 25.2.2011. http://www.sotkanet.fi/väestö>eri_ikäryhmien_prosenttiosuus_väestöstä.

Tenhunen, L. 2004. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla. Järvenpää: Yrityssanoma Oy.

Turku. Sosiaali- ja terveystoimi. 2009. Turun kaupungin ikääntymispoliittinen strategia vuosille 2009-2012.

Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. 1995. Hyvinvointipalvelut - kilpailua ja valinnanvapautta. Helsinki: J-PAINO KY

Vilka, H. 2007. Tutki ja Mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SIIVOUSSETELIN PALVELUNKUVAUS

Turun kaupunki myöntää setelin

Palveluseteli on Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ikääntyneelle asiakkaalleen myöntämä sitoumus maksaa hyväksymänsä palveluseteliyrittäjän tuottamasta palvelusta ennalta määritelty kustannus (palvelusetelin arvo). Viranhaltija myöntää ja tekee päätöksen setelistä sekä antaa setelin asiakkaalle.

Siivoussetelillä tuotettava siivouspalvelu on asunnon perussiivousta, johon sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä (eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone).

Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän työvälineillä ja siivousaineilla.

Palvelun maksu koostuu palvelusetelistä ja asiakkaan omarahoitteisesta osuudesta. Asiakkaan omavastuuosuus määräytyy palveluseteliyrittäjän palvelustaan ilmoittaman hinnan ja palvelusetelin arvon mukaan.

Sosiaali- ja terveystoimi maksaa palveluseteliyrittäjälle vain siivoussetelin saaneiden siivouksesta.

Asiakas ostaa palvelun

Asiakkaalle myönnetään 2 tunnin (2 x 60 minuuttia) palveluseteliä kuukautta kohden, joilla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Turun sosiaali- ja terveystoimen hyväksymältä palveluseteliyrittäjältä. Asiakkaalle annetaan palvelusetelipäätöksen yhteydessä lista kunnan hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä hintatietoineen ja kuukausikohtaiset setelit päätöksen voimassaoloajalle, mutta kuitenkin korkeintaan kuluvan kalenterivuoden setelit kerrallaan. Asiakas voi täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä tekevät palveluntuottamisesta sopimuksen, jossa sovitaan mm. tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista. Sopimisen

puitteina tulee kuitenkin olla hyväksymisasiakirjassa mainitut asiat ja asiakkaalle annetussa palvelusetelissä mainitut asiat.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankkimaansa palveluun tyytymätön, niin yrittäjän ja asiakkaan välisen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Palvelusetelillä myönnettävästä palvelusta ei saa kotitalousvähennystä. Jos asiakas ostaa samalta palveluseteliyrittäjältä lisäpalveluja omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennyksen osalta sovelletaan tällöin ao. verolainsäädäntöä.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi, antaa toiselle tai käyttää muussa osoitteessa kuin setelissä mainitussa. Palveluseteliä voi käyttää vain siivouspalvelun ostamiseen ja se toteutetaan asiakkaan vakinaisessa asunnossa (palvelusetelissä oleva asiakkaan osoite).

Palveluseteliyrittäjä tuottaa palvelun

Palveluseteliyrittäjän tulee olla Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen hyväksymä. Palveluseteliyrittäjä tekee sopimuksen asiakkaan kanssa.

Palveluseteliyrittäjä toimittaa palvelusetelissä mainittuun laskutusosoitteeseen laskun ja palvelusetelin palautusosoitteeseen asiakkaalta saamansa palvelusetelin, jonka palvelutapahtumaosio on täytetty. Yrittäjälle maksetaan korvaus vain sellaisten palveluseleiden perusteella, joiden palvelutapahtumaosio on asianmukaisesti täytetty.

Asiakkaan omavastuuosuuden ja lisäpalveluista perittävän maksun yrittäjä laskuttaa suoraan asiakkaalta.

Siivous tehdään palveluseteliyrittäjän siivousaineilla ja -välineillä.

Palveluseteliyrittäjä vastaa palvelunsa laadusta.

OMAISHOIDON TUEN PALVELUSETELIN PALVELUNKUVAUS

Turun kaupunki myöntää setelin

Palveluseteli on Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakkaalleen myöntämä sitoumus maksaa hyväksymänsä palveluseteliyrittäjän tuottamasta palvelusta ennalta määritelty kustannus (palvelusetelin arvo). Tällä hetkellä omaishoidon tuen palveluseteli myönnetään sellaisena, että se kattaa sovitusta palvelusta perittävän maksun kokonaisuudessaan. Viranhaltija tekee päätöksen setelistä ja antaa setelin sekä palveluntuottajalistan asiakkaalle.

Omaishoidon tuen palveluihin tarkoitettu palveluseteli myönnetään hoidettavan päivittäisen hoidon suorittamisessa tarvittavaan avustamiseen ja valvontaan. Sosiaali- ja terveystoimen viranhaltija määrittelee myönnettävään palveluseteliin yksilöidyn palvelukokonaisuuden, joka kyseisellä setelillä on ostettavissa hyväksytyltä palveluseteliyrittäjältä. Palvelusetelillä ei voi kattaa muiden kuin siinä määriteltyjen palveluiden kustannukset.

Palvelu annetaan pääsääntöisesti arkisin päiväaikaan. Viikonloppuina käytettäväksi tarkoitettua palvelusetelistä sovitaan erikseen asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi tai muuttaa muuksi palveluksi, mitä setelissä on mainittu.

Asiakas ostaa palvelun

Asiakkaalle myönnetään yksilöllisesti sekä sisällöllisesti että ajallisesti määritelty palveluseteli, jolla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Turun sosiaali- ja terveystoimen hyväksymältä palveluseteliyrittäjältä. Asiakkaalle annetaan palvelusetelipäätöksen yhteydessä lista kunnan hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä ja tarvittavat setelit päätöksen voimassaoloajalle. Asiakas antaa palveluseteliyrittäjälle kuukausikohtaisen palvelusetelin, jonka palveluseteliyrittäjä palauttaa omaishoitajan/omaishoidettavan allekirjoittaman palveluraportin ohella palvelusetelissä mainittuun osoitteeseen.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä tekevät sopimuksen palveluntuottamisesta, jossa sovitaan mm. tuotettavan palvelun yksityiskohdista ja esim. ajoista. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla hyväksymisasiakirjassa mainitut asiat ja asiakkaalle annetussa palvelusetelissä mainitut asiat.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankkimaansa palveluun tyytymätön, niin yrittäjän ja asiakkaan välisen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Asiakas voi täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla.

Jos asiakas ostaa palveluseteliyrittäjältä lisäpalveluja omalla kustannuksellaan, kyse ei ole palveluseteliin liittyvästä työsuorituksesta ja kotitalousvähennyksen osalta sovelletaan tällöin ao. verolainsäädäntöä.

Palveluseteliyrittäjä tuottaa palvelun

Palvelusetelin puitteissa hoito- ja huolenpitopalvelua tuottavan palveluseteliyrittäjän tulee olla Turun sosiaali- ja terveystoimen hyväksymä.

Palveluseteliyrittäjä tekee sopimuksen asiakkaan kanssa. Palveluseteliyrittäjä tuottaa palvelun asiakkaalle.

Palveluseteliyrittäjä toimittaa palvelusetelissä mainittuun laskutusosoitteeseen laskun ja palvelusetelin palautusosoitteeseen asiakkaalta saamansa palvelusetelin sekä palveluraportin. Palveluraportin täyttää palveluseteliyrittäjä ja allekirjoittaa omaishoitaja tai omaishoidettava. Tuottajalle maksetaan korvaus vain sellaisten palveluseteleiden perusteella, joiden palveluraportti on asianmukaisesti täytetty.

Asiakkaan kanssa sovituista lisäpalveluista perittävän maksun yrittäjä laskuttaa suoraan asiakkaalta. Palveluseteliyrittäjä vastaa palvelunsa laadusta.

Saatekirje ja kyselylomake yrittäjälle

Hyvä palveluseteliyrittäjä!

Olen turkulainen sosionomiopiskelija ja teen opinnäytetyötäni liittyen palveluseteliin. Tutkimuksen kohteena on palvelusetelin saaneiden asiakkaiden kokemukset palvelusetelillä ostetuista palveluista, sekä palveluseteliyrittäjien näkemykset palveluseteli-järjestelmän toimivuudesta ja palveluseteliyrittäjyyden mukanaan tuomista haasteista ja mahdollisuuksista.

Tämä kysely lähetetään kaikille Turun kaupungin hyväksymille omaishoidon tukea ja siivouspalvelua tarjoaville palveluseteliyrittäjille. Opinnäytetyötäni ohjataan Turun kaupungin vanhuspalvelujen kotihoidosta. Kyselyn toimittaa ja vastaanottaa sosiaali- ja terveystoimen tutkimus- ja kehittämissyksikkö, jossa tuloksia käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastataan nimettömästi, eikä tulosten yhteenvedossa ja raportoinnissa tule näkymään yrittäjän henkilöllisyyttä tai yrityksen nimeä. Vastauksenne avulla voidaan vanhuspalvelujen palvelusetelitoimintaa kehittää Turun kaupungissa edelleen.

Tutkimus valmistuu marraskuussa 2011, ja sitä tullaan säilyttämään Turun ammattikorkeakoulun Ruiskadun yksikön kirjastossa. Tutkimustulosten on tarkoitus toimia myös Teidän apuna suunnitellessanne yrityksenne toimintaa. Valmis tutkimus on luettavissa Turun kaupungin Internet sivuilla. Opinnäytetyöni esitys pidetään marraskuussa Ruiskadun yksikön auditoriossa, ja olette lämpimästi tervetulleita seuraamaan tätä esitystä. Myöhemmin tänä vuonna järjestetään palveluseteliyrittäjien yhteistapaaminen ja tutkimustulokset tullaan esittämään myös siellä. Esitysten tarkempi ajankohta ilmoitetaan Teille myöhemmin.

Toivon että vastaatte 22.7.2011 mennessä.

Ystävällisin terveisin Selja Ylitalo

Ps. Jos kyselylomakkeissa tai kysymyksissä on jotain epäselvää, tai haluatte muuten kommentoida palvelusetelikäytäntöä henkilökohtaisesti, niin minut tavoittaa puhelimitse numerosta 050-3141355 tai sähköpostitse selja.-ylitalo@students.turkuamk.fi

Vastaajan taustatiedot

1. Yritykseni on toiminut

a. 0-2 vuotta	b. 3-5 vuotta	c. 6-10 vuotta	d. yli 10 vuotta
---------------	---------------	----------------	------------------

2. Yritykseni henkilökunnan lukumäärä on

a. 1-3	b. 4-9	c. 10-20	d. yli 20
--------	--------	----------	-----------

3. Yrittäjän koulutus

a. peruskoulu	b. ammattikoulu	c. ylioppilas
d. ammattikorkeakoulu	e. yliopisto	f. muu, mikä

4. Yrityksen henkilökunnan kielitaito

a. suomi	b. ruotsi	c. venäjä	d. arabia
e. kurdi	f. albania	g. viro	h. somali
i. englantia	j. vietnam	k. persia	l. espanja
m. saksa	n. muu, mikä		

6. SEURAAVAT VÄITTÄMÄT KÄSITTELEVÄT ASIAKASTYÖTÄ, TYÖNANTAJANA TOIMIMISTA, PALVELUN LAATUA JA VERKOSTOITUMISTA

Miten väittämät parhaiten kuvaavat kokemuksiasi?

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koen asiakastyön mielekkääksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaani luona käy pääsääntöisesti sama työntekijä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritykselläni on paljon haastavia asiakkaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö asiakkaiden kanssa on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen joutunut kieltäytymään uudesta asiakassuhteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaita saisi olla enemmän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teen yhteistyötä muiden yrittäjien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen muut yrittäjät kilpailijoinani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut yrittäjät ovat tärkeä tuki minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. KOKEMUKSIA PALVELUSETELIKÄYTÄNNÖSTÄ

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sain riittävästi tietoa ja neuvontaa liittyen palvelusetelikäytäntöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen kunnan palvelurakenteen ja päätöksentekojärjestelmän riittävän hyvin voidakseni toimia palveluseteliyrittäjänä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö kunnan kanssa on sujunut hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyväksymismenettely palveluseteliyrittäjäksi oli mielestäni liian monimutkainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyväksymiskriteerit ovat mielestäni asianmukaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelusetelikäytäntö on parantanut asemaani yrittäjänä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluseteliyrittäjänä toimiminen on tuonut minulle lisää asiakkaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen palkannut lisää työvoimaa yritykseeni palveluseteliyrittäjäksi ryhtymisen jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Teen yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen hyötyneni verkostoitumisesta muiden yritysten ja/tai järjestöjen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen onnistunut rekrytoimaan ammattitaitoiset työntekijät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijän sairastuttua saan hänelle sijaisen helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AVOIMIA KYSYMYKSIÄ

Vastaa kysymyksen alla olevaan laatikkoon.

7. Jos asiakkaasi ovat ostaneet yritykseltäsi omakustanteisesti lisäpalveluja, niin mitä palveluja?

8. Jos olet joutunut kieltäytymään uusista asiakassuhteista, niin miksi?

9. Jos et ole tehnyt yhteistyötä muiden yrittäjien kanssa, niin miksi?

10. Kiitos

11. Ehdotus

12. Moite

Kiitos palautteesta!

Saatekirje ja kyselylomake asiakkaalle

Hyvä palvelusetelin saanut asiakas, hänen omaisensa tai muu läheinen henkilö!

Olen turkulainen sosionomiopiskelija ja teen opinnäytetyötäni liittyen palveluseteliin. Tutkimuksen kohteena ovat palveluseteliyrittäjyys, sekä asiakkaan näkemykset ja kokemukset palvelusetelijärjestelmän toimivuudesta ja saadun palvelun laadusta. Lähetän teille tämän kyselyn selvittääkseni edellä mainittujen asioiden lisäksi myös sitä, kuinka hyvin palveluseteliyrittäjä on onnistunut vastaamaan palvelutarpeisiin ja kohtaamaan Teidät asiakkaana.

Opinnäytetyötäni ohjataan Turun kaupungin vanhuspalvelujen kotihoidosta, ja kyselylomake on myös osa sosiaali- ja terveystoimen organisaation käytössä olevaa asiakastyytyväisyyskyselyä. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset tallennetaan ja analysoidaan sähköisen tietojärjestelmän avulla.

Tutkimus valmistuu marraskuussa 2011. Tulokset tullaan laittamaan kaupungin Internet - sivuille ja lisäksi niitä esitellään mm. omaishoitajien yhteistapaamisessa ensi talven aikana.

Kyselylomakkeen voi palauttaa mukana tullessa vastauskuoressa, jonka postimaksu on maksettu. Toivon että ehtisitte vastaamaan 11.7.2011 mennessä. Vastauksenne on tärkeä kaupungin palvelusetelitoiminnan kehittämiseksi. Kiitos ajastanne,

ystävällisin terveisin Selja Ylitalo



Ps. jos kyselylomakkeessa ilmenee jotain epäselvää, tai muuten haluatte keskustella palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista, niin minut tavoittaa numerosta:

050-3141355

Älä kirjoita lomakkeeseen esimerkiksi henkilötunnustasi tai muita arkaluontoisia tietoja.

KOTIHOIDON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PALVELUSETELIASIAKKAILLE

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT (ympyröi oikea vaihtoehto)

1. Annan palautetta

a. asiakkaana	b. omaisena/läheisenä
---------------	-----------------------

2. Vastaajan sukupuoli

a. Nainen	b. Mies
-----------	---------

3. Vastaajan äidinkieli

a. suomi	d. arabia	g. viro	j. vietnam	m. saksa
b. ruotsi	e. kurdi	h. somali	k. persia	n. muu, mikä?
c. venäjä	f. albania	i. englanti	l. espanja	

4. Vastaajan ikä

a. 18-24 v	b. 25-64 v	c. 65-74 v	d. 75-84 v	e. yli 85 v
------------	------------	------------	------------	-------------

5. Nykyistä tilannettani kuvaa parhaiten

a. olen työssä	b. työttömänä	c. äitiyslomalla/hoitovapaalla	d. yli kuukauden kestoisella sairauslomalla
e. opiskelen	f. osa-aikaeläkkeellä	g. eläkkeellä	h. muu, mikä?

6. PALVELUN ARVIOINTI

Miten seuraavat väittämät mielestäsi parhaiten kuvaavat palveluamme?

Merkittäkää rastilla ruutu, joka parhaiten kuvaa Teidän tai omaisenne/läheisenne mielipidettä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut asiallista kohtelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.1 OLETKO SAANUT (ympyröi oikea vaihtoehto)

a. omaishoidon tuen palvelusetelin?	b. siivouspalvelun palvelusetelin?
-------------------------------------	------------------------------------

7.2 JOS TOIMITTE OMAISHOITAJANA, ONKO OMAISENNE (ympyröi oikea vaihtoehto)

a. puoliso?	b. vanhempi?	c. lapsi?	d. muu, kuka?
-------------	--------------	-----------	---------------

7.3 KOKEMUKSIA PALVELUSETELISTÄ

Miten seuraavat väittämät mielestäni parhaiten kuvaavat palvelusetelikäytäntöä?
Merkittää rastilla ruutu, joka parhaiten kuvaa Teidän tai omaisenne/läheisenne mielipidettä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Minulta on jäänyt palveluseleitä käyttämättä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluseleitä myönnetään liian vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jos olen omaishoitaja, niin palvelusetelit ovat edistäneet jaksamistani omaishoitajana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siivouksen palvelusetelin arvo on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siivouksen palveluseteli on helpottanut arkeani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.4 JOS SINULTA ON JÄÄNYT PALVELUSETELEITÄ KÄYTTÄMÄTTÄ, NIIN MIKSI?

7.5 TYYTYVÄISYYS PALVELUSETELIYRITTÄJIEN TARJOAMIEN PALVELUJEN LAATUUN

Miten seuraavat väittämät mielestäsi parhaiten kuvaavat palvelua? Merkitkää rastilla ruutu, joka parhaiten kuvaa Teidän tai omaisenne/läheisenne mielipidettä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sopiva palveluseteliyrittäjä löytyi helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen vaihtanut valitsemani palveluseteliyrittäjän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluseteliyrittäjän kanssa sopimani asiat ovat pitäneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sama työntekijä on käynyt useasti luonani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluyrittäjän siivousvälineet ja -aineet ovat olleet asianmukaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluyrittäjä/työntekijä vaikuttaa aina kiireiseltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käynnit tehdään sovittuna aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Myöhästymisestä ilmoitetaan erikseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ostanut lisäpalveluita samalta yrittäjältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. MINKÄ KOULUARVOSANAN ANNAT PALVELUISTA KOKONAISUUTENA?
(ympyröi oikea vaihtoehto)

4 5 6 7 8 9 10

9. AVOIN PALAUTE PALVELUISTAMME

Kiitos

Ehdotus

Moite

KIITOS PALAUTTEESTA!